

Petri Eilola ja Jarno Mikkonen

**KAUPPIAAN VIRHEVASTUU KULUTTAJALLE KODINELEKTRONIIKAN  
KAUPASSA**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kevät 2009



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Petri Eilola ja Jarno Mikkonen	
Työn nimi Kauppiaan virhevastuu kuluttajalle kodinelektroniikan kaupassa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Oikeudelliset opinnot	Ohjaaja(t) Matti Haataja
	Toimeksiantaja
Aika Kevät 2009	Sivumäärä ja liitteet 46+1
<p>Kodinelektroniikan määrä suomalaisissa kotitalouksissa on kasvanut huomattavasti. Ominaisuuksien lisääntyessä ja tekniikan kehittyessä laitteiden elinkaari on kuitenkin lyhentynyt huomattavasti. Opinnäytetyössä perehdytään kuluttajansuojaan sekä kuluttajan oikeuksiin tilanteessa, jossa tuotteessa ilmenee virhe. Tarkemmin opinnäytetyö käsittelee kauppiaan virhevastuuta sekä tuo esille niin kauppiaan kuin kuluttajan oikeudet sekä velvollisuudet kaupantekotilanteessa ja sen jälkeen. Opinnäytetyössä eritellään milloin tavarassa on virhe ja milloin kuluttaja voi hakea kauppiaalta virheen oikaisua.</p> <p>Työssä käydään läpi, miten tulee toimia laitteen rikkoutuessa tai muun virheen ilmaantuessa sekä tuodaan esiin kuluttajaviranomaisten ohjeet eri tilanteisiin. Opinnäytetyö sivuaa myös tilanteita kun tuote on ostettu ulkomailta sekä tutustuttaa kuluttajariitalautakunnan tekemiin päätöksiin ja suosituksiin. Opinnäytetyö käy läpi myös lyhyesti takuuehtoja sekä takuun ja virhevastuun yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia.</p> <p>Aiheeseen on perehdytty tutkimalla aihepiiriä käsittelevää kirjallisuutta sekä myös useita kuluttajariitalautakunnan käsittelemiä tapauksia. Opinnäytetyöhön valitut esimerkkitapaukset on pyritty valitsemaan mahdollisimman monipuolisesti. Tapauksissa käsitellään erilaisia riitatilanteita sekä tuodaan esiin molempien osapuolien näkemyksiä tilanteesta.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	kuluttajansuoja, virhevastuu, takuu
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Petri Eilola and Jarno Mikkonen	
Title Merchant's Product Liability in Sales of Domestic Appliances	
Optional Professional Studies Financial Administration and Law	Instructor(s) Matti Haataja
	Commissioned by
Date Spring 2009	Total Number of Pages and Appendices 46+1
<p>The volume of domestic appliances in Finnish households has risen significantly. While the features of appliances are increasing and technology is developing, the lifespan of products, however, is decreasing. The thesis work deals with consumer protection and the rights of consumers in situations when they have purchased a defective product. More specifically, the thesis discusses the merchant's product liability, as well as brings up the rights and responsibilities of both the consumer and the merchant. The work includes a specification of faulty goods and when the consumer can apply correction from the merchant.</p> <p>The thesis looks through how one can do shopping on the Internet and abroad. The work briefly presents warranty clauses and agreements. It also includes some decisions and recommendations of the Finnish Consumer Complaint Board concerning faulty goods.</p> <p>The subject was studied by exploring the subject by reading literature and also investigating cases from the Finnish Consumer Complaint Board. The sample cases were chosen by the versatility and diversity. The cases bring up different kinds of disputes and show both the consumers' and merchants' point of view.</p>	
Language of Thesis    Finnish	
Keywords	consumer protection, ombudsman, warranty
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 KÄSITTEET</b>	<b>2</b>
2.1 KULUTUSHYÖDYKE	2
2.2 KULUTTAJA	3
2.3 ELINKEINONHARJOITTAJA	4
2.4 KULUTTAJAOIKEUSNEUVOJA	4
2.5 KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA (KRIL)	5
2.6 EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS	6
2.7 KULUTTAJANSUOJA PÄHKINÄNKUORESSA	7
<b>3 VIRHEVASTUU</b>	<b>8</b>
3.1 MILLOIN TAVARASSA ON VIRHE	8
3.2 VIRHEEN SELVITTÄMINEN EPÄSELVISSÄ TILANTEISSA	12
3.3 KUUDEN KUUKAUDEN VIRHEOLETTAMA	12
3.4 VIRHEVASTUUN KESTOAIKA	13
3.5 VIRHEILMOITUKSEN TEKEMINEN	14
3.6 KAUPPAHINNAN PIDÄTYS	15
3.7 VIRHEEN OIKAISU: KORJAUS TAI VAIHTO	16
3.8 HINNANALENNUS JA KAUPAN PURKU	17
3.9 VAHINGONKORVAUS	18
3.10 TUOTEVAHINGOT	18
3.11 TUOTE OSTETTU TOISESTA EU-MAASTA	19
3.12 TIIVIS TAKUUOPPI	19
<b>4 CASE STUDY</b>	<b>23</b>
4.1 CASE: TELEVISIO PIMEÄNÄ	23
4.2 CASE: KAHVA JÄI KÄTEEN	24
4.3 CASE: VIDEOKAMERAN KAUPPA. KAMERAN RIKKOUTUMINEN. KESTOIKÄ.	25
4.4 CASE: MATKAPUHELIMEN KAUPPA. WAP -PALVELUIDEN TOIMIMATTOMUUS. TAVARAN VIRHE. KAUPAN PURKU.	27
4.5 CASE: DIGIVIRITTIMEN KAUPPA. TAVARAN VIRHE. TAKUU. KESTOIKÄ.	30
4.6 CASE: DVD-TALLENTIMEN KAUPPA. TAVARAN VIRHE. TIEDONANTOVELVOLLISUUS.	33
4.7 CASE: DIGITAALIKAMERA. PUUTTUVA SUOMENKIELINEN KÄYTTÖOHJE.	36
4.8 CASE: MULTIMEDIAPROJEKTORIN LAMPUN KESTÄVYYS. MARKKINOINTITIEDOT INTERNETISSÄ. TAKUUAJAN MERKITYS.	38
<b>4 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>42</b>
<b>5 LÄHDELUETTELO</b>	<b>45</b>

## LIITE

## 1 JOHDANTO

Usein kuluttaja ei tiedä omista oikeuksistaan tai hänellä voi olla väärää tietoa. Tämä voi johtaa väärinkäsityksiin sekä taloudellisiin menetyksiin. Tutkimuksessa perehdytään kauppiaan ja kuluttajan väliseen kanssakäymiseen. Tarkemmin käsitellään kodin-elektroniikan valmistus- ja tuotevirheisiin. Nykyaikana kodinelektroniikan määrä on lisääntynyt huomattavasti (taulutelevisiot, digiviritimet, dvd-soittimet, tietokoneet, pelikonsolit, stereolaitteistot, matkapuhelimet yms.) ja tuotteet ovat monimutkaisuutuneet ja myös valmistajien ja maahantuojien määrä on moninkertaistunut 20 vuoden aikana. Samalla tuotteiden käyttöaika on vähentynyt esimerkiksi matkapuhelin voidaan vaihtaa vuoden välein.

Tutkimus perustuu Suomen lakiin sekä vakiintuneisiin käytäntöihin. Tuotteen virhe ja takuu-aika ovat hämärtäneet kuluttajalla. Takuu on kauppiaan tai maahantuojan vapaaehtoinen lisäsitoumus. Virhevastuu on voimassa myös takuuajan päätyttyä, vähintään tuotteen kohtuullisen käyttöajan ajan. Opinnäytetyö käsittelee lähtökohtia, milloin kauppias tai maahantuoja ovat velvollisia korvaamaan virheellisen tuotteen ja mitä pidetään virheenä.

## 2 KÄSITTEET

### **Milloin sovelletaan kuluttajansuojalakia?**

Tavaran virheestä säädetään kuluttajansuojalain 5 luvussa. Säännöksiä sovelletaan kulutustavaran kauppaan silloin, kun myyjänä on elinkeinonharjoittaja ja ostajana kuluttaja.

#### 2.1 Kulutushyödyke

Kulutushyödykkeellä tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa tavaroita, palveluksia sekä muita hyödykkeitä ja etuuksia, joita tarjotaan luonnollisille henkilöille tai joita tällaiset henkilöt olennaisessa määrässä hankkivat yksityistä talouttaan varten. Ratkaisevia kriteerejä ovat siten käyttötarkoitus ja markkinoinnin kohderyhmä. (Ämmälä 2002, 3.)

Ellei ratkaisua kuluttajansuojalain soveltuvuudesta voida tehdä suoraan hyödykkeen tai muun etuuden käyttötarkoituksen perusteella, kiinnitetään huomio siihen, kohdistuuko hyödykkeen tai etuuden markkinointi yksityishenkilöihin. Tämä ilmenee yleensä markkinointitavasta tai markkinoinnin sisällöstä taikka kummastakin. Ratkaisevaa merkitystä ei ole markkinoinnin kohteella vaan sen kohderyhmällä. (Ämmälä 2002, 3.)

Vaikka luonnollisen henkilön käsite on laajempi kuin yleiskieleen kuuluva ilmaisu yksityishenkilö ja kattaa esimerkiksi ammatinharjoittajat, heille elinkeinoaan varten markkinoitavat hyödykkeet jäävät kuitenkin KSL 1:1.1:n perusteella sääntelyn ulkopuolelle, sillä laki koskee vain kulutushyödykkeiden markkinointia elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. (Ämmälä 2002, 4.)

Kulutushyödykkeen määritelmä käsittää kuten alun perinkin sen (käytännössä harvinaisen) tapauksen, että hyödykkeen markkinointi ei kohdistu yksityishenkilöihin vaan pelkästään muihin kohderyhmiin, mutta yksityishenkilöt tosiasiaa kuitenkin hankkivat kyseistä hyödykettä olennaisessa määrässä yksityistä taloutta varten. (Ämmälä 2002, 4-5.)

## 2.2 Kuluttaja

Kuluttajakäsitteen määrittely on tärkeää, koska kaikki eivät tarvitse jokaisessa tilanteessa heikomman osapuolen suojaa. Kuluttajana pidetään kuluttajansuojalaissa (KSL 2:4) luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. (Alun perin kuluttajana pidettiin henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeitä pääasiallisesti henkilökohtaista tarvettaan varten tai yksityisessä taloudessaan käytettäväksi.) Keskeiset seikat ovat siten luonnollinen henkilö, kulutushyödyke ja pääasiassa muu tarkoitus kuin harjoitettava elinkeinotoiminta. (Ämmälä 1996, 9-11.)

On huomattava, että kuluttajansuojalakia ei voida soveltaa, jos kuluttaja on myyjänä ja elinkeinonharjoittaja ostajana (Ämmälä 2002, 5.).

Henkilöä pidetään kuluttajana vaikka hyödyke olisi hankittu sekä yksityistä että elinkeinotoimintaa varten, kunhan se on tarkoitettu pääasiassa muuhun kuin harjoitettava elinkeinotoimintaa varten. Kuluttajasta ei siis ole kysymys silloin, kun henkilö hankkii hyödykkeen pääasiassa hankkimaansa elinkeinotoimintaa varten. (Ämmälä 2002, 5.)

Kuluttaja on aina luonnollinen henkilö. Tämä vuoksi oikeushenkilö ei voi olla kuluttaja. Sopimus tehdään joskus muodollisesti oikeushenkilön nimissä, mutta oikeushenkilö toimii tosiasiasa vain luonnollisen henkilön välikätenä. Esimerkiksi rekisteröity yhdistys voi hankkia valmismatkan, joka on todellisuudessa tarkoitettu määrätuille jäsenille, jotka maksavat itse matkansa. Tällöin luonnollista henkilöä pidetään kuluttajana, mikäli muut KSL 1:4:ssä säädetty edellytykset täyttyvät. (Ämmälä 2002, 6.)

Arvioitaessa, milloin henkilö voi vedota kuluttajansuojalain säännöksiin, on liiallisten rajanveto-ongelmien välttämiseksi katsottu olevan tarpeen nojautua suhteellisen selväpiirteisille perusteille. Tämän vuoksi kuluttajakäsitteen ulkopuolelle on rajattu ainoastaan sellaiset tapaukset, joissa hyödyke pääasiassa hankitaan liiketoiminnan luontoiseen tarkoitukseen. Näin esimerkiksi palkkatyöntekijä, joka saa ostaa kulutushyödykkeenä pidettäviä työvälineitä pääasiassa ammattiinsa liittyvien sivutulojen hankkimista varten, saa vedota kuluttajansuojaa koskeviin säännöksiin. (Ämmälä 2002, 6-7.)

## 2.3 Elinkeinonharjoittaja

Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalaissa luonnollista henkilöä taikka yritystä tai julkista oikeushenkilöä, joka tuloa tai muuta taloudellista hyötyä saadakseen ammattimaisesti pitää kaupan, myy tai muutoin tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan hankittaviksi (KSL 1:5). Keskeisiä ilmaisuja ovat tulo tai muun taloudellisen hyödyn saaminen sekä ammattimainen kaupankäynti. (Ämmälä 2002, 9.)

Taloudellisen hyödyn hankkimistarkoitus merkitsee sitä, että elinkeinonharjoittajan toimintaan on liityttävä yrittäjäriski. Julkisyhteisöjen järjestämät, yleensä verovaroin rahoitettavat lakisääteiset järjestelmät, joilla ei ole taloudellisia tulostavoitteita, jäävät kuluttajansuojalain soveltamisalan ulkopuolelle. (Ämmälä 2002, 10.)

On huomattava, ettei myyjän väitteellä siitä, että hänen toiminnastaan aiheutuu tappioita, ole merkitystä ratkaistaessa, onko toimintaa pidettävä elinkeinotoiminnan harjoittamisena. Tällaiseen toimintaan liittyy aina yrittäjäriski ja siten myös tappion mahdollisuus. (Ämmälä 2002, 11.)

## 2.4 Kuluttajaoikeusneuvoja

Suomessa kuluttajaneuvontaa antaa maistraatti. Kuluttajaneuvonta siirtyi maistraateille 1.1.2009, aikaisemmin kuluttajaneuvonta oli kuntien vastuulla. Muutoksen yhteydessä myös kuntien päätoimiset kuluttajaneuvojat siirtyivät maistraattien palvelukseen ja virkanimikkeet muuttuivat kuluttajaoikeusneuvojiksi. Kuluttajaoikeusneuvojilta saa opastusta sekä sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaoikeusneuvonta on kuluttajalle maksutonta.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. (Kuluttajavirasto 2009.)



Neuvojat eivät käsittele

- yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita, esim. autokaupat
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

Jos riidan sovittelu ei onnistu, kuluttajaoikeusneuvoja voi auttaa valituksen tekemisessä kuluttajariitalautakuntaan. (Kuluttajavirasto 2009.)

## 2.5 Kuluttajariitalautakunta (KRIL)

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton ratkaisuelin. Lautakunnan jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja uusilla täysistuntoratkaisuillaan. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

Kuluttajariitalautakunta ratkaisee **kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä, jotka koskevat kulutustavaroita ja -palveluja, asuntokauppaa, huoneenvuokraa, asumisoikeuden luovutusta ja takaus- ja panttaussitoumuksia.** (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

## Lautakunta

- ratkaisee myös **yksityishenkilöiden välisiä** asuntokauppa-, huoneenvuokra- ja asumisoikeuden luovutusta koskevia riitoja
- sekä kuluttaja-asiamiehen lautakuntaan tuomia **ryhmävalituksia**
- antaa **tuomioistuimille lausuntoja** lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa riita asioissa
- julkaisee lain soveltamisen kannalta merkitykselliset ratkaisut
- antaa kuluttajaoikeusneuvojille neuvoja ja opastusta lautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

Lautakunnan päätös on suositus riidan ratkaisemisesta. Lautakunnan ratkaisu ei ole velvoittava kuten oikeuden päätös. Noin 80 % elinkeinonharjoittajista kuitenkin noudattaa lautakunnan päätöstä. Kuluttajariitalautakunnan käsittely on ilmaista molemmille osapuolille. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

Jotta lautakunta voi käsitellä tavaraa tai palvelua koskevan riidan, ostajan pitää olla kuluttaja. Yritys tai yrittäjä ei voi tehdä valitusta lautakuntaan hankkimastaan tuotteesta, koska yritys ei ole kuluttaja. Lautakuntaan ei voi tehdä valitusta, jos hyödyke on ostettu toiselta yksityishenkilöltä. Sen pitää olla ostettu elinkeinonharjoittajalta. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

Asioiden käsittelyaika on lautakunnassa viime vuosina vaihdellut kuudesta kuukaudesta neljääntoista kuukauteen asian laadusta riippuen. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

## 2.6 Euroopan kuluttajakeskus

Euroopan kuluttajakeskus toimii Kuluttajavirastossa osana Euroopan laajuista verkostoa. Verkoston tehtävänä on edistää kuluttajansuojan toteutumista rajat ylittävässä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä Euroopan sisämarkkinoilla. Suomessa toiminnan rahoittavat Kuluttajavirasto ja Euroopan komissio. (Euroopan kuluttajakeskus 2009.)

Euroopan kuluttajakeskus antaa opastusta ja asiantuntemusta rajat ylittävän kaupan kuluttajakysymyksiin ja tarvittaessa selvittely- ja sovitteluapua ristiriitatilanteisiin, joita kuluttajalla on toisessa EU:n jäsenmaassa sijaitsevan elinkeinonharjoittajan kanssa. Selvittelyssä ja sovittelussa kuluttajakeskus käyttää apunaan toisissa Euroopan maissa sijaitsevia sisartoimistojaan. (Euroopan kuluttajakeskus 2009.)

## 2.7 Kuluttajansuoja pähkinänkuoressa

- Kuluttajansuojalainsäädäntö koskee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä suhdetta. Kahden kuluttajan väliseen kaupankäyntiin ei kuluttajansuojalakia voida soveltaa
- Kahden kuluttajan välisiä, kuluttajahyödykkeitä koskevia riitoja, ei voida käsitellä kuluttajavalituslautakunnassa, vaan ne on käsiteltävä käräjäoikeudessa. Poikkeuksena ovat asunto- ja kiinteistökauppoja koskevat riidat, joista voi valittaa kuluttajavalituslautakuntaan, vaikka sekä ostajana että myyjänä olisi yksityishenkilö.
- Kauppa on sitova sopimus. Virheetöntä tavaraa ei voi vaihtaa tai palauttaa kauppaan, ellei kauppa ole erikseen tähän suostunut. Jos haluaa varmistaa vaihto- tai palautusoikeuden, on sovittava niin sanotusta avokaupasta tai muuten kirjattava vaihto- tai palautusoikeus kuittiin.
- Virheettömän tavaran lakimääräinen palautus- ja vaihto-oikeus 14 vuorokautta kuuluu ainoastaan etämyyntiin (posti-, puhelin- ja Internet-kauppa) sekä kotimyyntiin.
- Virheestä on ilmoitettava myyjälle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta. Ostajalla on kuitenkin aina kaksi kuukautta aikaa reklamoida siitä kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi se pitänyt havaita. (Taponen, Sario, Tainio, Luukko & Leino 2005, 26.)

### 3 VIRHEVASTUU

#### 3.1 Milloin tavarassa on virhe

Virheen arvioinnin lähtökohtana on osapuolten välinen sopimus. Lain mukaan tavaran pitää vastata lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. (Kuluttajavirasto 2007, 1.)

- tavara ei sovellu sen tavanomaiseen käyttötarkoitukseen

Tavaran on sovelluttava tarkoitukseen, johan sellaisia tavaroita yleensä käytetään. (Ämmälä 1996, 130.)

Tavaralla on oltava kaikki ne ominaisuudet, joita tavaran käyttökelpoisuus edellyttää. Toisaalta tavaralla ei saa olla ominaisuuksia, jotka tekevät siitä käyttötarkoitukseen soveltumattoman. Rannekellon on esimerkiksi näytettävä oikeaa aikaa ja oltava tavanomaista käyttöä varten riittävän kestävä ja vesitiivis; silitysrauta ei ohjeiden mukaan käytettynä saa polttaa vaatteita. (Ämmälä 1996, 130.)

Tavaran ei välttämättä tarvitse täyttää käyttöön myytävälle laitteelle asetettavia vaatimuksia, jos ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa vaatimuksella ei ole merkitystä. Esimerkiksi vanha sähkölaite saatetaan myydä keräilytarkoitukseen tai alan harrastajalle, joka aikoo hajottaa laitteen osiinsa ja käyttää sitä toisiin laitteisiin. (Ämmälä 1996, 130.)

- tavara ei sovellu ostajan tarkoittamaan erityiseen käyttötarkoitukseen

Tavaran on sovelluttava siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää. Tällöin kuitenkin edellytetään, että myyjän on kaupantekohetkelle täytynyt olla selvillä tästä tarkoituksesta ja ostajalla on ollut perusteltua aihetta luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin. (Ämmälä 1996, 130.)

Mikäli ostaja selostaa myyjälle tavarankäyttötarkoituksen ja tekee valintansa myyjän avustuksella, vastaa myyjä siitä, että tavara soveltuu ostajan ilmoittamaan tarkoitukseen. Ostajan on voitava luottaa myyjän asiantuntemukseen ja arviointiin, ellei myyjä nimenomaisesti ilmoita, ettei hän tiedä tai ole varma tavarankäyttövastavuudesta. Myyjän tietämys sopimusta tehtäessä on ratkaiseva. Ellei myyjällä ole tarjottavana sellaista tavaraa joka vastaisi ostajan tarpeita, myyjän on ilmoitettava tästä ostajalle. Ostajan pyytäessä erikoista puhdistusainetta, jota myyjällä ei ole, myyjä ei saa antaa tavallista puhdistusainetta sen sijaan. (Ämmälä 1996, 130.)

Ostajalla ei kuitenkaan ole oikeutta vedota kyseiseen säännökseen, jos hänellä on parempi asiantuntemus tavarankäytön suhteen kuin myyjällä tai jos ostaja on selostanut tavarankäyttötarkoituksen puutteellisesti tai virheellisesti. (Ämmälä 1996, 131.)

- tavara ei vastaa kestävyydeltään tai muuten sitä, mitä kuluttaja yleensä perustellusti olettaa samanlaisen tavarankäytössä

Tavarankäytön kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavarankäytössä perusteltua aiheutta olettaa. (Ämmälä 1996, 131.)

Harkittaessa, mitä kuluttajalla yleensä on aiheutta olettaa, perustetaan arviointi yleiseen mittapuuhun. Kuluttajan henkilökohtaisilla odotuksilla ei ole ratkaisevaa merkitystä. Tavarankäytön hinnalla sen laatuun nähden on tällöin merkitystä. Myyjälle ei synny vastuuta virheestä, jos tavara on lyhyen käyttöajan jälkeen rikkoutunut sen vuoksi, että se on altistunut suuremmalle rasitukselle kuin mitä kuluttaja perustellusti voi olettaa sellaisen tavarankäytön kestävä. Vastuuta esimerkiksi muun kuin vesitiiviiksi väitetyn rannekellon rikkoontumisesta ei myyjälle synny, jos ostaja on mennyt uimaan kello kädessään. (Ämmälä, 1996, 132.)

- tavara ei vastaa lain tai viranomaisen vaatimuksia esimerkiksi tuoteturvallisuudesta

Tavarankäytön on kuluttajansuojalain 12 §:n 3 mom:n mukaan ominaisuuksiltaan vastattava laissa, asetuksessa tai viranomaisen päätöksessä asetettuja vaatimuksia, paitsi jos ostajan tarkoituksena on käyttää tavaraa tarkoitukseen, jossa kyseisellä vaatimuksella ei ole merkitystä. (Ämmälä 1996, 132.)

Momentissa tarkoitettunlaisia säännöksiä ja määräyksiä on yleensä annettu terveyden, ympäristön tai omaisuuden suojelemiseksi. Tämän lisäksi momentin piiriin kuuluvat esimerkiksi standardisoimistarkoituksessa annetut luonteeltaan velvoittavat säännökset tai määräykset. (Ämmälä 1996, 130.)

- tavara ei ole myyjän antaman kuvauksen mukainen, näytteen tai mallin mukainen

Tavaran täytyy ominaisuuksiltaan vastata sitä, mihin myyjä on viitannut esittämällä näytteen tai mallin. (Ämmälä 1996, 131.)

Myyjän on ilmoitettava ostajalle, mikäli varsinainen tavara saattaa joissakin suhteissa poiketa näytteestä tai mallikappaleesta ja ostajalla ei ole aihetta ottaa niitä lukuun. (Ämmälä 1996, 131.)

Luonnonmateriaalin osalta ostajan on yleensä otettava huomioon, ettei pieni näyte välttämättä ole edustava. Esimerkiksi pienessä lautanäytteessä ei välttämättä näy, paljonko oksia laudassa on.

Edelle oleva säännös ei koske ostajan esittämää näytettä tai mallia, koska sitä ei aina voida pitää samanarvoisena myyjän esittämän näytteen tai mallin kanssa virhearvioinnissa. Usein voidaan kuitenkin katsoa sopimuksesta seuraavan, että tavaran on vastattava ostajan näytettä tai mallia. (Ämmälä 1996, 131.)

- ostajalle ei tavaran yhteydessä luovuteta tavaran asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten tarpeellisia ohjeita

Ostajalla on mainitun säännöksen 3 momentin nojalla oikeus vaatia virheen seuraamuksia myös sillä perusteella, että kaupan yhteydessä ei luovuteta ostajalle tavaran asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten tarpeellisia ohjeita. Tavaran asentamista tai kokoonpanoa varten ei tarvitse liittää ohjeita, jos joku muu kuin ostaja, esimerkiksi myyjä suorittaa sopimuksen mukaan tavaran asennuksen tai kokoonpanon. (Ämmälä 1996, 134.)

Ohjeiden tarpeellisuutta arvioitaessa otetaan huomioon se, mitä tietoja myyjän kohdella voidaan edellyttää ymmärtäneen asiakkaan tarvitsevan. Tarpeellisina ei voida pitää tietoja, jotka ostajalla voidaan edellyttää olevan muutenkin. Myyjällä on oikeus

lähteä siitä, että ostaja on selvillä normaalin yleistiedon ja elämäkokemuksen piiriin kuuluvista seikoista. (Ämmälä 1996, 131.)

Säännöksessä tarkoitetaan tavaran normaaliin hyväksikäyttöön liittyviä ohjeita. Tavarankäyttöä koskevilla ohjeilla ei tarkoiteta tietoja ja ohjeita siitä, miten tavaraa yleensä tulee tai voidaan käyttää. Ohjeet ovat kyseisen tavaran toimintaa ja käsittelyä sekä sen mahdollisia erityispiirteitä tai erityisominaisuuksia selventäviä tietoja tai ohjeita. Esimerkiksi saumauskoneen kaupan yhteydessä myyjän on annettava koneen käyttöä varten tarvittavat tekniset ohjeet. (Ämmälä 1996, 131.)

Hoitoa koskevat ohjeet voivat olla pesu-, puhdistus- tai huolto-ohjeita. Säilytysohjeet saattavat koskea esimerkiksi säilytyspaikkaa tai -lämpötilaa. Ainakaan tavaran vaarallisten ominaisuuksien tai tulenarkuuden osalta eivät vakiintuneet kuvalliset merkinnät välttämättä riitä. Vieraskieliset ohjeet voivat olla vain poikkeuksellisesti riittäviä. (Ämmälä 1996, 131.)

Jos tavara ei täytä näitä vaatimuksia, siinä on virhe. Ostaja ei kuitenkaan voi vedota virheenä asiaan, josta hänen täytyy olettaa tienneen jo kauppaa tehtäessä. (Kuluttajavirasto 2007, 1.)

Virheenä ei myöskään pidetä tavaran luonnollista kulumista. Kulumista on kuitenkin arvioitava sen perusteella, onko tavara kestoältään vastannut kuluttajan perusteltuja odotuksia. (Kuluttajavirasto 2007, 1.)

Kauppaan mahdollisesti sisältyvään asentamiseen tai kokoonpanoon sovelletaan samoja virhesäännöksiä silloin, kun asentamisen tai kokoonpanon tekee myyjä tai joku muu hänen puolestaan. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Virheen arviointiin vaikuttavat myös tiedot, jotka on annettu tavaran markkinoinnissa tai muutoin ennen kaupantekoa. Tavarassa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja sen ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä, aiempi myyntiporras tai joku muu on myyjän lukuun antanut. Myyjän vastuu kattaa myös hänen palveluksessaan olevan henkilön antamat tiedot. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Myyjä ei kuitenkaan vastaa annetuista virheellisistä tiedoista, jos hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista. Myyjä vapautuu

vastuusta myös silloin, jos hän osoittaa, että tiedot eivät ole vaikuttaneet kauppaan tai että tiedot on oikaistu ajoissa selkeällä tavalla. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

### 3.2 Virheen selvittäminen epäselvissä tilanteissa

Toisinaan saattaa olla epäselvää, onko tavara virheellinen vai johtuuko laitteen toimimattomuus jostain muusta syystä. Vian selvittämisestä on ensisijaisesti vastuussa alan ammattilaisena toimiva myyjä. Ostajalta ei voida edellyttää kovin tarkkaa analyysiä vian syistä varsinkaan, jos kyse on monimutkaisesta teknisestä laitteesta, jonka käyttöohjeetkin saattavat olla vaikeaselkoisia ja hankalasti ymmärrettäviä. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Jos tavaralle on annettu takuu, myyjän on virhevastuusta vapautuakseen osoitettava, että tavarahan huonontuminen johtuu todennäköisesti tapaturmasta, tavarahan vääränläisistä käsittelyistä tai muusta ostajan puolella olevasta syystä. Myyjä voi myös osoittaa, että laite on virheetön ja että sen toimimattomuus johtuu esimerkiksi siitä, ettei ostaja ole osannut noudattaa käyttöohjeita. Tämä myyjän näyttövelvollisuus huomioon ottaen ostajalta ei voida takuun yhteydessä – ellei ostaja ole tuonut tavaraa korjattavaksi selvästi perusteetta tai kyse ole ostajan itse aiheuttamasta viasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä – periä maksua vian selvittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Jos takuuta ei ole annettu tai takuu-aika on jo päättynyt, ostajan on osoitettava, että tavara on virheellinen. Jos tavara osoittautuu myyjän tekemässä vian etsinnässä virheetömäksi, ostajalta on mahdollista periä joissakin tilanteissa etsintätyöstä kohtuullinen maksu edellyttäen, että myyjä ja ostaja ovat maksusta etukäteen sopineet. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

### 3.3 Kuuden kuukauden virheolettama

Kuluttajan on osoitettava, että tavarassa on virhe. Jos virhe ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tavarahan luovutuksesta, virheen oletetaan olleen tavarassa jo luovutushet-



kellä ja kuuluvan myyjän vastuulle. Vastuusta vapautuakseen myyjän pitää kumota virheolettama eli osoittaa, että tavara oli luovutettaessa virheetön. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Kuuden kuukauden virheolettamaa ei sovelleta, jos oletus on virheen tai tavarän luonteenvastainen. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun tavarän normaali kestoikä on alle kuusi kuukautta tai kun vika johtuu tapaturmasta tai tavarän vääränlaisesta käsittelystä. Sama pätee silloin, kun kyse on tavarän tavanomaisesta kulumisesta, ei virheestä. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Tavarän normaalia kestoikää arvioitaessa otetaan huomioon säännös, jonka mukaan tavarän pitää vastata kestävyydeltään sitä, mitä kuluttaja yleensä voi perustellusti olettaa samanlaisen tavarän kaupassa kestävän. Arviointi perustuu yleiseen mittapuuhun, ei yksittäisen kuluttajan odotuksiin. Arvioinnissa on otettava huomioon myös hinta, koska tavaröiden laatuerot heijastuvat usein hintatasossa. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

Lähtökohta on, että kuuden kuukauden virheolettamaa sovelletaan kaikkien kulutustavaröiden kaupassa joitain poikkeuksia (esim. elintarvikkeet) lukuun ottamatta. Myös vaatteet ja kengät kuuluvat virheolettaman piiriin samoin kuin seura- ja harrastuseläinten, kuten koirien, kauppa. Epäselvissä tilanteissa on kuitenkin arvioitava kunkin tavarän kohdalla erikseen, onko tavarän normaali kestoikä alle kuusi kuukautta tai onko kyse esimerkiksi tavarän tavanomaisesta kulumisesta eikä virheestä. (Kuluttajavirasto 2007, 2.)

### 3.4 Virhevastuun kestoäika

Ostaja voi vedota tavarän virheeseen myös kuuden kuukauden virheolettaman ja takuuajan päättymisen jälkeen, jos tavarän kestoikä normaalikäytössä jää lyhyemmäksi kuin mitä ostaja voi yleisen mittapuun perusteella olettaa. Ilmenneen vian on kuitenkin oltava kuluttajansuojalain tarkoittama virhe. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

Myyjän virhevastuun ulkopuolelle jäävät siten esimerkiksi tapaukset, joissa tavara on mennyt rikki epätavallisen lyhyen käyttöajan jälkeen siksi, että se on altistettu suu-

remmalle rasitukselle kuin mitä sellaisen tavarahan voidaan yleensä perustellusti olettaa kestävän. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

Jos tavara kuitenkin rikkoutuu kuuden kuukauden virheolettaman kestäessä tai takuu-aikana, näyttövelvollisuus virhevastuusta vapautumiseksi on myyjällä. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

Kulutustavaroiden kauppaa ja takuuta koskevan EY-direktiivin 1999/44/EY mukaan myyjä vastaa tavarahan virheestä, jos virhe ilmenee kahden vuoden kuluessa tavarahan luovutuksesta. Suomen lakiin kahden vuoden määräaikaa ei kuitenkaan ole otettu. Tätä perustellaan lakia koskevassa hallituksen esityksessä sillä, että kestokulutustavaroiden piilevä virhe voi ilmetä myöhemminkin. Lain perustelujen mukaan on kohtuullista, että myyjä vastaa esimerkiksi ajoneuvossa, rakennusmateriaalissa tai kodinkoneessa alun perin olleesta valmistusvirheestä, vaikka virhe ilmenisi vasta yli kahden vuoden kuluttua tavarahan luovutuksesta. Käytännössä ostajan tosin sitä vaikeampi osoittaa tavarassa myyjän vastuulla olevaa virhettä, mitä pidempi aika on kulunut myyntihetkestä. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

### 3.5 Virheilmoituksen tekeminen

Ostajan on ilmoitettava virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Virheilmoitus voidaan kuitenkin aina tehdä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun ostaja tosiasiallisesti havaitsi virheen. Virheilmoituksen voi tehdä paitsi myyjälle myös kaupan välittäneelle elinkeinonharjoittajalle ja aikaisemmalle myyntiportaalle. Jos tavaralle on annettu takuu, ilmoituksen voi tehdä myös takuunantajalle. Ostaja voi valita, kenelle hän virheestä ilmoittaa. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

Koska virheen oikaisemisesta ei saa aiheutua kustannuksia ostajalle, on virheilmoituksen tekemisen oltava maksutonta. Elinkeinonharjoittaja ei voi siten käyttää esimerkiksi lisämaksullista puhelinnumeroa virheilmoitusten vastaanottamiseen. (Kuluttajavirasto 2007, 3.)

Koska ostaja voi tehdä virheilmoituksen aina kahden kuukauden kuluessa siitä, kun havaitsi virheen, hänellä voi olla oikeus vedota virheolettamaan kuuden kuukauden määräajan jälkeenkin. Edellytyksenä on, että ostaja on havainnut virheen kuuden kuukauden aikana ja tekee virheilmoituksen kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. Sama koskee myös tavaralle annettua takuuta: ostaja voi vedota takuuseen takuuajan päätyttyäkin, jos hän on havainnut virheen takuuaikana ja ilmoittaa virheestä kahden kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta. (Kuluttajavirasto 2007, 3-4.)

Myyjä ei voi vaatia, että tavaran virheestä valittavalla ostajalla pitää olla kuitti tallella. Kuitin esittäminen helpottaa asian hoitamista, mutta muukin selvitys ostopaikasta ja ajankohdasta käy. Esimerkiksi pankkikorttitosite, tiliote tai liikkeen tarra tuotteen pakkauksessa ovat riittäviä todisteita. Ongelmatilanteiden varalta useat takuunantajat pitävät myös itse rekiteriä voimassaolevista takuista. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Ostaja ei kaikissa tapauksissa menetä oikeuksiaan, vaikka virheilmoitus olisi tehty kohtuullisen ajan ja kahden kuukauden määräajan jälkeenkin. Ostaja saa aina vedota virheeseen, jos myyjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, esimerkiksi salannut ostajalta tiedossaan olevan virheen. Sama koskee tilanteita, joissa tavara on tuoteturvallisuuslain vastainen tai muuten vaarallisuutensa takia virheellinen. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Ellei sovinto onnistu osapuolten kesken, on hyvä yrittää sitä kuluttajaoikeusneuvojan avustuksella. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kirjallisia valituksia, joissa vaaditaan vastapuolelta jotakin hyvitystä. Kuluttajariitalautakunta ei ole valvontaviranomainen. Kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies valvovat muun muassa yritysten markkinointia ja kaupan ehtojen kohtuullisuutta. Kuluttajariitalautakunta ei voi nuhdella elinkeinonharjoittajia, antaa hyvän asiakaspalvelun ohjeita eikä kieltoja harjoittaa liiketoimintaa. (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

### 3.6 Kauppahinnan pidätys

Ostajalla on virhetilanteissa oikeus maksun pidättämiseen. Pidätettävän rahamäärän on oltava virhettä vastaava; sen on oltava järkevässä suhteessa virheen laatuun ja merkitykseen. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Kuluttajalla, jolla on oikeus pidättyä maksusta taikka saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus myyjältä tämän sopimusrikkomuksen johdosta, on kuluttajansuojalain mukaan tämä oikeus myös sitä luotonantajaa kohtaan, joka on rahoittanut kaupan. (Ämmälä 2006, 176.)

### 3.7 Virheen oikaisu: korjaus tai vaihto

Ostaja voi vaatia virheen ensisijaisena oikaisuna joko tavarankorjausta tai vaihtamista virheettömään. Myyjällä on oikeus korjata virhe ennen tuotteen vaihtamista, jos korjauksen voi tehdä kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu olennaista haittaa eikä tuotteen arvo vähene. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Ostajalle on korvattava korjauksen tai vaihdon aiheuttamat kustannukset. Jos ostaja on esimerkiksi omalla kustannuksellaan toimittanut virheellisen tavarankorjauksen myyjälle, myyjän pitää korvata ostajalle aiheutuneet kulut. Kohtuullista oikaisu-aikaa ja ostajalle aiheutuvaa haittaa arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa tavarankorjauksen laatu ja tarkoitus, jota varten ostaja on tavarankorjauksen hankkinut. Esimerkiksi lapsiperheessä käytettävän pesukoneen kohtuullinen korjausaika voi olla vain muutamia päiviä. Sohvapöydän korjausaika saattaa vastaavasti olla selvästi pidempi. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Myyjällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta oikaista virhettä, jos se on mahdotonta tai jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan erityisesti huomioon virheen merkitys ja tavarankorjauksen arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen. Lisäksi katsotaan, voiko oikaisun tehdä jollain vaihtoehtoisella tavalla aiheuttamatta ostajalle huomattavaa haittaa. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Vaikka ostaja ei vaatisi virheen korjaamista tai virheetöntä tavaraa, myyjä saa omalla kustannuksellaan tehdä tällaisen oikaisun. Myyjän on silloin tarjouduttava tekemään se viipymättä ostajan ilmoitettua virheestä. Korjaamalla virheen tai vaihtamalla tavarankorjauksen myyjä voi välttyä kaupan purkamiselta tai hinnanalennukselta. (Kuluttajavirasto 2007.)

Ostaja saa kieltäytyä tavarankorjauksesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai tavarankorjauksen arvonalenemista. Kieltäytymisperusteena voi olla myös muu erityinen syy, esimerkiksi se, että korjaus ei todennäköisesti onnistuisi. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Ostajan ei myöskään aina tarvitse jäädä odottamaan myyjän oikaisua, jos hänellä on perusteltu syy. Hän voi olosuhteiden pakosta esimerkiksi korjauttaa autossa ilmenevän vian kesken matkan. Myyjä ei voi tällöin vedota siihen, ettei ostaja ollut reklamoinut hänelle virheestä ja ettei myyjä ollut saanut tilaisuutta virheen korjaamiseen. Toisaalta myyjä voi järjestää tällaisia tilanteita varten myös puhelinpäivystyksen ja edellyttää, että ostaja ottaa ensin yhteyttä päivystysnumeron saadakseen ohjeita tarkoituksenmukaisesti korjaustavasta. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

### 3.8 Hinnanalennus ja kaupan purku

Jos virheen korjaaminen tai virheettömän tavarankorjauksen toimittaminen ei onnistu, ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen. Sama pätee silloin, jos virhettä ei korjata tai virheetöntä tavaraa ei toimiteta kohtuullisessa ajassa ja ilman olennaista haittaa ostajalle. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Standarditavarankorjauksessa ostaja ei ole yleensä velvollinen antamaan myyjälle tilaisuutta useampiin kuin yhteen korjausyritykseen. Jos tavara on arvokas ja rakenteeltaan monimutkainen, myyjälle on kuitenkin yleensä varattava tilaisuus muutamaankorjausyritykseen. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

Virheen vähäisyyttä arvioitaessa otetaan huomioon virheen kokonaismerkitys ostajalle. Virhettä voidaan pitää vähäisenä esimerkiksi silloin, kun se on helposti ja nopeasti korjattavissa. Lain perustelujen mukaan esimerkiksi erilaiset pintaviat voivat olla luonteeltaan vähäisiä ja niiden merkitys voi olla ostajalle kokonaisuuden kannalta vähäinen. (Kuluttajavirasto 2007, 4.)

### 3.9 Vahingonkorvaus

Ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavarán virheen takia. Tyypillisiä vahinkoja, joita ostajalle voi virheen vuoksi aiheutua, ovat erilaiset selvittelykustannukset, kuten matka-, posti- tai puhelinkulut. Vahingoksi luetaan myös virheen korjauttamisesta aiheutuneet menot, jos myyjä ei korjaa virhettä. Jos ostaja joutuu virheen korjaamisen vuoksi vuokraamaan korvaavan tavarán, myyjä voi joutua korvaamaan myös siitä aiheutuvat kulut. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

Jos virhe tai vahinko johtuu myyjän huolimattomuudesta, hänellä on velvollisuus korvata ostajalle aiheutuneen välittömän vahingon lisäksi myös hänelle aiheutunut välillinen vahinko. Välillistä vahinkoa on esimerkiksi virheen selvittelystä ostajalle aiheutuva tulon menetys. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

Välillistä vahinkoa on myös kuluttajalle aiheutuva merkittävä haitta siitä, ettei hän ole voinut käyttää tuotetta (käyttöhyöty) tai muu vastaavanlainen olennainen haitta. Tällaisissa tapauksissa kuluttajalla on oikeus korvaukseen, vaikka hänelle ei synny suoranaista taloudellista vahinkoa. Merkitykseltään vähäisestä haitasta ei kuitenkaan saa korvausta. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

### 3.10 Tuotevahingot

Tuotevahingolla tarkoitetaan tilannetta, jossa tavarán virheestä aiheutuu vahinkoa muulle omaisuudelle kuin myydylle tavaralle. Esimerkiksi pesukoneen vika voi vahingoittaa pestävänä olevaa pyykkiä. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

Tuotteen valmistaja tai maahantuoja on tuotevastuulain mukaisesti vastuussa vahingoista, joita tuotteesta aiheutuu henkilölle tai yksityiskäytössä olevalle ominaisuudelle. Tuotevastuulain mukainen alaraja korvattavalle vahingolle on 395 euroa. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

Kuluttajansuojalain mukaan myyjä on vastuussa vahingoittuneesta omaisuudesta silloin, kun vahinko kohdistuu omaisuuteen, jolla on välitön käyttöyhteys myytyyn tavararaan. Kyse voi olla esimerkiksi kuluttajan matkapuhelimeensa tai tietokoneensa hank-

kimista ohjelmista, jotka laitteen virheen johdosta tuhoutuvat. Korvattavalla vahingolla ei ole alarajaa. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

Kuluttajan oikeuteen saada korvausta vahingosta vaikuttaa myös yleinen vahingonkorvausta koskeva periaate, jonka mukaan kuluttajan on pyrittävä rajoittamaan syntyvää vahinkoa omalla huolellisella toiminnallaan. (Kuluttajavirasto 2007, 5.)

### 3.11 Tuote ostettu toisesta EU-maasta

EU:ssa on voimassa niin sanottu etämyyntidirektiivi. Se määrittelee kuluttajansuojan vähimmäistason, jonka jokainen EU-maa joutuu lainsäädännössään takaamaan. Jäsenmaat voivat antaa kuluttajalle paremman suojan kuin direktiivi edellyttää. Muun muassa Suomi on menetellyt näin. Huolimatta yhteisestä kuluttajansuojan perustasosta, kuluttajan oikeudet vaihtelevat EU:ssa jonkin verran riippuen sovellettavasta lainsäädännöstä. (Euroopan kuluttajakeskus 2009.) Tämä kannattaa ottaa huomioon mm. tilatessa tuotteita ulkomaisista verkkokaupoista. Monissa EU-maissa myyjän virhevastuu kattaa vain kaksi vuotta ostohetkestä. Tuotteessa tämän jälkeen ilmenevistä vioista ei kuluttajalla ole enää mahdollisuutta vaatia virheen oikaisua.

Jos kulutustavara on ostettu jostakin toisesta EU-maasta, niin kuluttajan oikeudet määrittyy sovellettavan lainsäädännön mukaan. Lähtökohtaisesti sovelletaan ostomaan lainsäädäntöä. Mikäli myyjä kuitenkin markkinoi tuotteitaan toiseen maahan, niin sovellettavaksi tulee kuluttajan kotimaan lainsäädäntö.

### 3.12 Tiivis takuuoppi

#### **Myyjällä on näyttövelvollisuus**

Takuuaikana laiteviat korjataan kyselemättä syytä. Jos myyjä epäilee, että vika johtuu kuluttajan virheestä, hänen velvollisuutena on näyttää se toteen. Muulloin näyttövelvollisuus virheestä on kuluttajalla. (Taponen 2008.)

**Takuuaika ei pääätä virhevastuuta**

Jos takuun päättymisestä on kulunut lyhyehkö aika, myyjä ei voi kiertää virhevastuustaan vain "Kuule, takuu on nyt päättynyt" –perustelulla. (Taponen 2008.)

**Omistajanvaihdos ei vie takuuta**

Takuu annetaan tuotteelle ja se pysyy voimassa, vaikka tuote vaihtaisi omistajaa. Takuuta ei voi rajoittaa tavarán ensimmäiseen omistajaan. (Taponen 2008.)

**Kestoikä**

Kuluttajalla on oikeus odottaa laitteen kestävän normaalissa käytössä realistisen kestoikänsä ajan. (Taponen 2008.)

**Kuljetuksesta ei laskuteta**

Kuljetuskuluista takuuhuoltoon ei voida laskuttaa. Korjauksen pitää olla maksutonta. (Taponen 2008.)

Liike ei voi kieltäytyä hoitamasta takuuasiaa ja käskeä asiakasta toimittamaan laitetta suoraan huoltoliikkeeseen, paitsi siinä tapauksessa että myyjä on jo ennen kaupantekoa sanoutunut irti takuusta. Jos huoltoliike on tiedossa ja asiakkaan kannalta helpommin tavoitettavissa, voi laitteen toimittaa suoraan sinne. Asiakas voi halutessaan toimittaa tuotteen myös maahantuoijalle tai suoraan valmistajalle. (Majander 2008, 76-77.)

Asiakkaan ei voida edellyttää kuljettavan itse suurikokoisia tai painavaa tuotetta, kuten pesukoneita tai 50-tuumaista taulutelevisiota. Takuun antajalla on velvollisuus huolehtia tuotteen kuljetuksesta ja kustannuksista. Kohtuullisista matkakustannuksista on mahdollista pyytää korvausta myös silloin kun toimittaa tuotteen itse liikkeeseen takuukorjausta varten. (Majander 2008, 77.)

**Kohtuullinen korjausaika**

Kohtuullinen takuukorjausaika on noin kaksi viikkoa. Jos korjausaika venyy kohtuuttomasti, kuluttajalla on viimeistään kahden viikon jälkeen oikeus vaatia sijaislaitetta käyttöönsä. (Taponen 2008.)



Korjauksen kestänyt yli kaksi viikkoa on syytä ryhtyä toimenpiteisiin. Myyjältä tai huoltoliikkeeltä selvitetään viivästyksen syy ja viimeistään tässä vaiheessa esitetään vaatimus lainalaitteesta. Jos korjaus edelleen venyy tai liike ei ota tuotetta lainkaan korjattavaksi, seuraava vaihe on ottaa yhteyttä paikkakunnan kuluttajaoikeusneuvojaan. Suomalaisissa yrityksissä tunnetaan kuluttajansuojalain pykälät kohtuullisen hyvin ja niitä myös noudatetaan. Valitettavasti joukkoon mahtuu aina myös niitä, jotka yrittävät päästä muita helpommalla. Jokaisen kuluttajan etujen mukaista on ottaa selvää ja pitää kiinni omista oikeuksistaan. (Majander 2008, 79.)

### **Kerralla kuntoon**

Jos sama vika ilmenee jatkuvasti, laite pitää vaihtaa vastaavaan virheettömään. (Taponen 2008.)

### **Takuu ei tunne rajoja**

Kuluttajalla on oikeus saada tavara takuukorjattua Suomessa, jos sillä on valmistajan antama takuu ja maahantuojaa Suomessa. Takuu koskee myös verkkokaupasta ostettuja tai itse maahantuotuja tuotteita. (Taponen 2008.)

Jos tuote on hankittu toisesta EU-maasta ja sille löytyy maahantuojaa, voidaan tuote toimittaa kyseiselle maahantuojalle takuuhuoltoa varten. Muista maista hankittujen tai Suomessa myymättömien tuotteiden takuukorjaukset ovat hankalampia. Tuote joudutaan yleensä lähettämään postitse tai kuriirilla huoltoon joko suoraan valmistajalle tai myyjälle. Jossain tapauksissa myyjä tai valmistaja saattaa kieltäytyä huoltamasta toiseen maahan vietyä tuotetta. Kotimaiset kuluttajaviranomaiset voivat yrittää toimia asiassa välittäjinä, mutta varmuutta takuuhuollon onnistumisesta ei ole. (Majander 2008, 76-77.)

### **Takuukuitin hiipuva teksti**

Tieto siitä, koska tuotteen takuu päättyy on tärkeä. Jos kuluttaja valittaa yritykselle laitteen rikkoutumisesta, yritys ei voi kieltäytyä korjaamisesta vain sen perusteella, ettei kuluttaja voi näyttää takuukuittia. (Taponen 2008.)

Kuitti ei ole välttämätön takuukorjauksen edellytys, mutta sen esittäminen helpottaa asioimista. Kassakoneiden tulostamat lämpöpaperikuitit menettävät ajan mittaan tekstinsä, vaikka niitä säilyttäisi ohjeiden mukaisesti. Kuitista kannattaa ottaa

paremmin säilyvä valokopio. Myyjää voi myös pyytää tulostamaan sellaisen takuukuitin, joka säilyttää tekstinsä pitempään. Usein takuu kirjautuu automaattisesti myyjän omaan tietokantaan ja ostotapahtuman ajankohta voidaan tarvittaessa tarkistaa jälkikäteen sieltä. (Majander 2008, 77.)

Peli ei ole menetetty, vaikka alkuperäinen kuitti olisi hävinnyt, kopiota ei ole otettu eikä myyjälläkään ole varmaa tietoa ostohetkestä. Jos ostos on tehty pankki- tai luottokortilla, tiliotteessa tai laskulla näkyvä tapahtuma kelpaa ostotositteeksi. Sen sijaan käteismaksun selvittäminen jälkikäteen on mahdotonta. Jos asiakas siitä huolimatta pystyy jollain tavalla osoittamaan tuotteen olevan takuuajan kesto nuorempi, ja liikkeessä tiedetään olleen kyseistä tuotetta myytävänä, tulee liikkeen huolehtia takuukorjauksesta normaalin käytännön mukaisesti. (Majander 2008, 77.)

## 4 CASE STUDY

### 4.1 Case: Televisio pimeänä

Case studyn aiheena on vioittuneen Samsung –merkkisen taulutelevision korjaaminen. Televisio on ostettu 8.12.2006 Mustasta Pörssistä ja siinä on valmistajan myöntämä kahden (2) vuoden takuu. Tämän lisäksi tuotteessa on myös ostettu Tuplaturva, joka käsittää neljä (4) vuotta ostohetkestä.

Tuplaturva on enemmän kuin takuu, se korvaa vahingot äkillisissä ja ennakoimattomissa rikkoutumisissa, olipa sen syy ulkoinen vahinkotapahtuma (esim. putoaminen, kastuminen) tai tuotteen sisäinen rikkoutuminen. (Musta Pörssi 2008.)

Tuplaturvassa ei ole omavastuuta eikä ikävähennystä, eli vahingon sattuessa tuote joko korjataan tai vaihdetaan uuteen vastaavaan tuotteeseen veloituksetta. (Musta Pörssi 2008.)

Televisiossa havaittu vika oli vasemman alakulman tummeneminen. Tummempi alue kasvoi ajan myötä ja oli huoltoon vietäessä noin 5 cm \* 10 cm. Yhteydenotto Mustan Pörssin Internet-sivuilta löytyneeseen numeroon ohjautui Pohjola-vakuutusyhtiöön. Sieltä asiakasta pyydettiin kertomaan milloin kyseinen tuote oli ostettu ja oliko tuotteessa valmistajan myöntämää takuuta jäljellä. Tuotteessa oli valmistajan takuuta vielä jäljellä joten Pohjolasta pyydettiin ottamaan yhteyttä tuotteen myyneeseen liikkeeseen.

Asiakas otti yhteyttä 18.11.2008 paikalliseen Musta Pörssi liikkeeseen, josta kyseinen Samsung –televisio oli ostettu. Myyjä kysyi; mikä tuotteessa on vikana ja tutki samalla myös ostokuittia sekä Tuplaturva sopimusta. Myyjä kehotti asiakasta ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön, koska tuotteessa oli Tuplaturva. Asiakas kertoi myyjälle, että oli jo ottanut yhteyden ja koska tuotteessa oli takuuta vielä jäljellä, asia kuului tuotteen myyneelle kaupalle. Myyjä uskoi puhetta eikä asiakkaan tarvinnut hermostua. Tuotteen palautukselle oli kaksi vaihtoehtoa: tuoda televisio itse liikkeeseen tai liike käy sen noutamassa sovittuna ajankohtana asiakkaan kotoa. Myyjä sopi noudon asiakkaan kotoa

seuraavaksi päiväksi (19.11.2008) noin klo 12.00-13.00 välisenä aikana. Tuote noudettiin sovitussti.

Asiakkaan kysyessä korvaavaa tuotetta huollon ajaksi myyjä kertoi ettei alle kahden viikon huolloissa ole ollut tapana antaa korvaavaa tuotetta. Jos huolto kestäisi yli kaksi viikkoa, korvaava tuote olisi mahdollista saada. Ilmoitus television olevan huollettu tuli 24.11.2008, jolloin korjaukseen kulunut aika oli 19-24.11.2008.

#### 4.2 Case: Kahva jäi käteen

Kuluttaja-lehdestä löytyvä artikkeli kuvaa toisenlaista casea. Kyseisessä tapauksessa takuu-aika on jo loppunut jolloin tulee näyttää tuotteen kuuluvan virhevastuun piiriin.

Rouvan jääkaappipakastin oli kaksi ja puoli vuotta vanha. Kone toimi hienosti – kunnes jääkaapista jäi kahva käteen. Kahden hengen taloudessa se tuntui yllättävältä, kun ei ole edes pikkulapsia, jotka olisivat roikkuneet kahvassa. Takuu oli mennyt ohi puoli vuotta aiemmin.

Rouva soitti liikkeeseen, josta jääkaappipakastin oli ostettu.

- Takuuajan umpeuduttua vikoja ei korvata, valitteli myyjä.

Rouva otti yhteyttä liikkeen johtoportaan. Päällikkö toisti myyjän sanat. Rouva tiukkasi, onko normaalia, että tunnetun merkin 400 euron jääkaapista irtoaa kahva vajassa kolmessa vuodessa.

Ei kuulosta hyvältä, myönsi päällikkö. Rouva vaati sinnikkäästi kahvan vaihtamista uuteen ilmaiseksi. Lopulta päällikkö pyysi rouvaa ottamaan yhteyttä huoltofirmaan. Mikäli siellä suostutaan korvaamaan kahva, asia on hänen puolestaan selvä.

Rouva soitti päällikön mainitsemaan huoltofirmaan, josta käskettiin tuoda kahva näyttille. Rouva teki työtä käskettyä. Huoltofirmasta luvattiin selvittää asiaa. Viikon kuluttua rouvaa kehoitettiin ottamaan yhteyttä maahantuojaan. Maahantuojan sanottiin ratkaisevan korvausasian. Rouva soitti Tampereelta Helsinkiin omaan laskuunsa. Maahan-

tuoja oli vaitonainen eikä sanonut lopulta muuta kuin ottavansa yhteyttä huoltofirmaan. Rouva soitti viikon kuluttua huoltofirmaan, mutta maahantuoja ei ollut kuulunut mitään.

Huoltofirma lupasi selvittää asiaa edelleen. Viikon päästä rouvalle kerrottiin, että uusi kahva on tullut. Rouva saa sen ilmaiseksi, mutta asennuksen hän joutuu maksamaan itse.

- Tämän enempää emme voi tehdä. Kyllä tässä on tultu rouvaa vastaan jo tarpeeksi, huoltofirmasta kerrottiin.

Asennus olisi tiennyt 28 euron laskua. Päälle piti pulittaa 15 euron matkakulut kilometrimäärästä riippumatta. Rouvan hermot kiehuvivat sen verran, että mieleen tuli paikkakunnan Kuluttajaneuvontatoimisto.

- Kuluttajaneuvojien mukaan tilanteeni on tyypillinen. Varsin usein liike laittaa muut tahot hoitamaan omaa asiaansa, rouva sanoo.

Rouva otti yhteyttä jääkaapin myyneen liikkeen päällikölle ja kertoi kuluttajaneuvojan terveiset. Kolmen päivän päästä johtajalta tuli sähköpostiviesti, jossa hän pahoitteli tapahtunutta ja lupasi hoitaa asian. Korjaaja tuli kotiin ja vaihtoi kahvan-ilmaiseksi. Rouvan arki sujui taas moitteetta. (Laiho 2005, 9.)

#### 4.3 Case: Videokameran kauppa. Kameran rikkoutuminen. Kestoikä.

O osti 15.12.2002 M Oy:ltä (jäljempänä M) JVC GR-FX12 -merkkisen videokameran 460 eurolla. Kameran maahantuoja on Oy A (jäljempänä A). Kameralle myönnettiin vuoden takuu. Keväällä 2005 O huomasi, ettei kamera toiminut, joten hän vei sen huollettavaksi B Ky:öön. Kamera vikaantui uudelleen joulukuussa 2005. O:n mukaan videokameran pitäisi kestää kauemmin käytössä ilman, että sitä tarvitsee korjata koko ajan.

### Vaatimukset

O vaatii, että M tai A korjaa hänen kameransa. Vaihtoehtoisesti hän vaatii kaupan purkua.

Helmikuussa 2005 videokasetti jäi kiinni kasettipesään. O:n mukaan kameralla oli sitä ennen kuvattu vain noin kahdeksan - kymmenen tuntia. Myyjä kehotti häntä kääntymään huoltoliikkeen puoleen.

Huollon jälkeen kamera toimi vain kerran. Joulukuussa 2005 siihen tuli sama vika kuin aikaisemmin. Koska korjauksen takuu ei ollut enää voimassa, kamera päätettiin lähettää maahantuojaalle, jonne se lähti tammikuussa 2006. Maaliskuussa 2006 maahantuoja soitti ja totesi, ettei asialle voi tehdä mitään vähäisestä käytöstä huolimatta, koska takuu ei ole enää voimassa.

### Vastaukset

1) M kiistää O:n vaatimuksen. Kamera myytiin asiakkaalle 15.12.2002. Kaupantekohetkellä hänelle kerrottiin, että kameralle on myönnetty valmistajan toimesta vuoden takuu. Myyjäliike ei ole tietoinen kamerasiirron rikkoantumisen syistä, vaan on tässä suhteessa huollon välikäsi. Asiassa onkin sen mukaan kyse huollon takuusta.

2) A kiistää O:n vaatimuksen. Takuuehtojen mukaan asiakkaan on otettava heti yhteyttä myyjään, jos havaitsee tuotteessa virheen. Laite on ollut useita kertoja asiakkaan toimesta eri huolloissa arvioitavana korjauskulujen osalta. Asiakas ei ole kuitenkaan antanut korjauslupaa. Aikajanan vuoksi maahantuoja katsoo olevansa kolmas osapuoli asiassa, joten valitus ei koske sitä.

### Ratkaisu

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n mukaan tavaralla on lajiltaan, määrältään, laadultaan ja muilta ominaisuuksiltaan vastattava, sitä mitä voidaan katsoa sovitun. Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaralla tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaralla kaupassa perusteltua aihetta olettaa. Jos tavara poikkeaa tästä, siinä on virhe.

Asiassa saadun selvityksen mukaan O:n videokamera on vioittunut ensimmäisen ker-  
ran vähän yli kahden vuoden kuluttua sen ostamisesta. Myyjäliike ja maahantuoja eivät  
katso olevansa enää vastuussa viasta.

Koska takuu-aika on päättynyt, ostajan on kyettävä osoittamaan, että tavara on ollut jo  
kaupantekohetkellä viallinen voidakseen vedota virheeseen. Kamera on vioittunut en-  
nen sen normaalia kestoikää. Toisaalta kysymys on myös kameran ikään nähden melko  
tavanomaisesta huoltokorjaustarpeesta. Lautakunta katsoo, ettei kameran ole tässä ta-  
pauksessa osoitettu olleen virheellinen. Kameranjälkimmäinen vioittuminen on mah-  
dollisesti johtunut huoltoliikkeestä, jolle O ei ole esittänyt vaatimuksia.

Kuluttajariitalautakunta ei suosita hyvitystä. Päätös syntyi äänestyksen jälkeen. Diaari-  
numero [812/36/200] (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

#### 4.4 Case: Matkapuhelimen kauppa. WAP -palveluiden toimimattomuus. Tavar- an virhe. Kaupan purku.

K osti O Kauppa Oy:stä 29.12.2006 Sony Ericsson Z300i matkapuhelimen 59 eurolla.  
Laitteelle myönnettiin ostohetkellä 24 kuukauden takuu. K:n valitus koskee WAP -  
yhteyden toiminnassa ilmenneitä ongelmia.

Huoltoliikkeen lähetteen vikailmoitus-kohdan mukaan laitteeseen ei saada toimimaan  
asetuksia, jotta voi tilata soittoääniä numerosta 17258. Laite on sen mukaan resetoitu  
ja testattu.

##### Vaatimukset

K vaatii kaupan purkua ja 59 euron kauppahinnan palauttamista. Lisäksi hän vaatii  
myyjäliikettä korvaamaan hänelle aiheutuneista matka- ja puhelinkuluista sekä menete-  
tystä työajasta yhteensä 200 euroa.

K huomasi heti puhelimen saatuaan, että siihen ei saanut asetuksia, joilla WAP-yhteys  
olisi toiminut. Tästä johtuen puhelimeen ei ollut mahdollista ladata esimerkiksi soitto-  
ääniä tai taustakuvia. Myös tekstiviestien lähettämisessä oli ongelmia.

Kun K yritti saada operaattorinsa Elisan teknisen tuen avustuksella asetuksia puhelimeen, yhteys ei edelleenkään toiminut, mutta puhelin meni pimeäksi. K vei puhelimen Elisan liikkeeseen, josta se lähetettiin huoltoon. Kuukauden kuluttua laite palasi huollosta ja sitä testattiin Elisan myymälässä. Tällöinkään puhelin ei toiminut. Seuraavaksi hän vei puhelimen myyjäliikkeeseen, eikä Wap-yhteyttä sielläkään saatu toimimaan Elisan SIM-kortilla. Kun puhelimeen vaihdettiin O:n SIM-kortti, puhelin saatiin toimimaan pitkän taistelun jälkeen. Taustakuvaa ei tuolloinkaan saatu asetettua. Myyjäliike totesi vian olevan liittymässä, joten K palasi jälleen Elisan liikkeeseen. Elisalta puhelin lähetettiin kolmannen kerran huoltoon. Tämänkään huollon jälkeen ongelma ei kuitenkaan poistunut. Tässä vaiheessa tekstiviestitkään eivät enää toimineet. K palasi takaisin myyjäliikkeeseen vaatien kaupan purkua.

K vaatii kaupan purkua, koska katsoo, että puhelimen täytyy toimia hänen omalla liittymällään. Hän on ennen kaupantekoa kertonut myyjälle, että hänellä on Elisan liittymä ja että hän tulee käyttämään puhelinta kyseisellä liittymällä. Myyjä ei maininnut puhelinta myytäessä, että se toimisi vain O:n liittymällä. K katsoo, että vika on puhelimessa eikä liittymässä. Puhelin on ollut huollossa kolme kertaa, eikä se vielääkään toimi. Puhelimen viallisuuden vuoksi K on joutunut käymään Petäjävedeltä Jyväskylässä seitsemän kertaa (7 \* 80 km) ja soittamaan lukuisia puheluita asian selvittämiseksi.

#### Vastaus

O Kauppa Oy kiistää valittajan vaatimukset. Puhelin on käynyt toistuvasti huollossa saman vian vuoksi. Puhelimen viaksi on havaittu tiedonsiirtoyhteyden toimimattomuus. Kyseisellä puhelimella on mahdollista käyttää Internet/WAP palveluita, esimerkiksi soittoäänien tilaaminen puhelimeen tapahtuu GPRS-siirtoyhteyden kautta. Laite vaatii operaattorin mukaiset palveluasetukset ennen kuin palveluiden käyttäminen on mahdollista. Klla on operaattorina Elisa ja hän on pyrkinyt Elisan myyjän avustuksella asentamaan kyseisiä asetuksia tuloksetta.

Ericssonin huoltoliikkeenä toimii Maifon, joka tutkinut puhelimen ja todennut, ettei siitä löydy mainittua vikaa. Maifon käyttää laitteiden testaamiseen O:n, Elisan ja Sausalahden liittymiä. Toisen huoltokerran jälkeen myös myyjäliike alkoi selvittää vikaa. Myyjäliikkeessä Kn puhelinta testattiin O:n SIM-kortilla ja tiedonsiirtoyhteys toimi tällöin virheettömästi. Kysymys ei näin ollen voi olla laitteessa olevasta viasta. O:n käsityksen mukaan palveluasetusten toimimattomuus johtuu Kn operaattorista. WAP-



asetukset ovat lähes poikkeuksetta laitekohtaisia, oli kyseessä mikä tahansa operaattori. Jos Elisan asetukset SE Z300i malliin on asennettu virheellisesti, niin WAP-yhteys ei silloin toimi.

#### Ratkaisun perustelut

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n mukaan tavarassa on virhe muun muassa, jos se ei sovellu tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään tai sellaiseen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä täytynyt olla tietoinen tästä tarkoituksesta eikä hän ole ennen kaupantekoa ilmoittanut ostajalle, että tavara ei mahdollisesti sovellu siihen.

K on ostanut 29.12.2006 O Kaupasta Sony Ericsson matkapuhelimen. Klla on käytössään Elisan matkapuhelinliittymä. Heti puhelimen saatuaan hän huomasi, ettei puhelimeen pysty asettamaan palveluasetuksia WAP-yhteyden käyttämiseksi. Puhelin on ollut vian johdosta huollossa kolme kertaa, mutta vika ei ole korjaantunut. Myyjäliike on saanut yhteyden toimimaan O:n SIM-kortilla, mutta puhelin ei K:n mukaan tuolloinkaan toiminut täysin ongelmitta.

Kuluttajariitalautakunta toteaa, että K on puhelinlaitetta hankkiessaan edellyttänyt, että hän voi käyttää sitä Elisan liittymällä. Myyjän on katsottava olleen kaupantekohetkellä tästä seikasta tietoinen. Ottaen huomioon Suomessa toimivien puhelinoperaattoreiden rajallisen lukumäärän, lautakunta katsoo myyjän vastaavan siitä, että hänen myymänsä puhelinlaitteet toimivat myös muiden kuin myyjän edustaman operaattorin verkossa. Toimivuuden rajoituksista tulee erityisesti ilmoittaa ostajalle. Koska puhelin ei tässä tapauksessa ole toiminut asianmukaisesti sen operaattorin verkossa, jossa ostaja on ilmoittanut sitä käyttävänsä, lautakunta katsoo, että puhelimesta on virhe.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:n mukaan ostaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, jos virhe ei ole vähäinen, jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen.

Lautakunta toteaa, että K:n puhelin on ollut kolme kertaa korjattavana eikä se tästä huolimatta ole tullut kuntoon. Virheen korjaaminen ei näin ollen tule asiassa kysymykseen. Kumpikaan riidan osapuolista ei myöskään ole vaatinut laitteen vaihtamista vir-

heettömään, joten puhelimen vaihto ei tule asiassa kysymykseen.

Lautakunta katsoo, että WAP-ominaisuuden puuttuminen on laitteen kokonaiskäytön kannalta vähäistä merkittävämpi seikka. Koska virhe ei näin ollen ole vähäinen, lautakunta katsoo, että ostajalla on oikeus kaupan purkuun. Ottaen huomioon, että Kn puhelin on ollut viallinen alusta asti ja että puhelin on ollut huollettavana useita kertoja, lautakunta katsoo, ettei K ole saanut puhelimesta sellaista käyttöhyötyä, joka tulisi ottaa kauppahinnan palauttamisessa huomioon. Myyjän tulee näin ollen palauttaa laitteen kauppahinta 59 euroa kokonaisuudessaan.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 20 §:n mukaan ostajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavarán virheen vuoksi. Saman luvun 30 §:n mukaan vahinkoa kärsivän sopijapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

K on vaatinut myyjäliikettä korvaamaan hänelle aiheutuneista puhelin- ja matkakuluista sekä menetetystä työajasta 200 euroa. Lautakunta toteaa, ettei vahingonkorvausvaatimusta tavarán hinta huomioon ottaen voida pitää perusteltuna. Lautakunta arvioi kohtuulliseksi vahingonkorvauksen määräksi tässä tapauksessa 40 euroa.

#### Suositus

Kuluttajariitalautakunta suositaa, että O Kauppa Oy purkaa kaupan ja palauttaa K:lle kauppahinnan 59 euroa, kun K on palauttanut puhelimen myyjälle sekä korvaa K:lle asian selvittelystä aiheutuneista kuluista 40 euroa. Diaarinumero [1352/32/07]  
(Kuluttajariitalautakunta 2009.)

#### 4.5 Case: Digivirittimen kauppa. Tavarán virhe. Takuu. Kestoikä.

K osti 21.12.2005 Oy A -nimisestä tavaratalosta Topfield 5100 PVRC Masterpiece -merkkisen digivirittimen 650 eurolla. Maahantuoja myönsi sille kahden vuoden takuun. Digivirittimen kiintolevy vioittui huhtikuussa 2008. K reklamoi viasta myyjäliikkeelle 18.4.2008. Valitus on aiheutunut siitä, että myyjä ja laitteen maahantuoja B Oy eivät ole katsoneet olevansa vastuussa tavarán takuuajan jälkeisestä vioittumisesta.

K korjautti digivirittimen paikallisessa huoltoliikkeessä 18.4.2008. Huoltoliike laskutti korjauksesta 160 euroa.

#### Vaatimukset

K vaatii myyjätahoa korvaamaan digivirittimen korjauskulut 160 euroa. K katsoo, että digivirittimen pitäisi kestää kauemmin kuin kaksi vuotta ja neljä kuukautta.

#### Vastaukset

1) Oy A ei katso olevansa omalta osaltaan velvollinen suorittamaan K:lle hyvitystä, koska digivirittimen takuu-aika oli umpeutunut ja koska kysymys oli kuluva osasta. K:lle oli kerrottu mahdollisuudesta tiedustella kiintolevyn vaihtoa paikallisesta huoltoliikkeestä, koska siellä oli vaihdettu aiemminkin kiintolevyjä yli kaksi vuotta vanhoihin laitteisiin. Toisena vaihtoehtona mainittiin laitteen lähettämisestä maahantuojalalle, jossa vaihtotyö ei välttämättä kuuluisi enää takuun piiriin. K vei digivirittimen paikalliseen huoltoon, joka on laskuttanut häneltä normaalin huoltotyöveloituksen.

2) B Oy toteaa vastauksessaan, että K oli vienyt digivirittimen paikalliseen huoltoliikkeeseen ja ottanut vasta sen jälkeen yhteyttä maahantuojaan ja vaatinut maahantuojaa maksamaan laskun. Merkille pantavaa on myös se seikka, että kyseinen kovalevy Seagate 320 Gb), jonka Huolto Oy on asentanut K:n digivirittimeen, on kooltaan suurempi kuin alkuperäinen. Topfield Ltd valmistajana ei ole hyväksynyt kyseistä kovalevyä kyseiseen malliin. Huolto Oy ei ole maahantuojan valtuuttama huoltoliike.

Maahantuojana B on tietoinen kuluttajan oikeuksista ja on halukas neuvottelemaan niistä varsinkin, kun on kysymys näin lyhyestä takuuajan ylittymisestä. Maahantuojalta ei ole kuitenkaan kysytty ennen laitteen korjausta halukkuutta osallistua laitteen kuntoon saattamiseen. Sen vuoksi B ei näe perustetta korvata huoltokuluja.

#### Ratkaisun perustelut

Kuluttajasuojalain 5 luvun 12 §:n mukaan tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee esimerkiksi soveltua tarkoitukseen, johon sellaisia tavaroita yleensä käytetään ja kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarat. Jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavarat toimittaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitetulla tavalla, ostaja saa 1) vaatia hinnanalennusta; tai 2) purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 31 §:n mukaan ostajalla on oikeus kohdistaa tavarat virheeseen perustuva vaatimuksensa myyjän lisäksi myös elinkeinonharjoittajaan, joka aikaisemmassa myyntiportaassa on luovuttanut tavarat jälleenmyyntiä varten. Aikaisempi myyntiporras on tässä tapauksessa ollut laitteen maahantuoja B Oy.

Saadun selvityksen mukaan K:n digiviritimestä vioittui kiintolevy noin kahden vuoden ja neljän kuukauden kuluttua kaupanteosta. Myyjätaho on vedonnut takuun päätymiseen kieltäytyessään veloituksettomasta korjauksesta. Maahantuoja on lisäksi vedonnut myös siihen, että digiviritin on korjautettu muualla kuin sen omassa huolto- ja korjaamossa ja että siihen on asennettu alkuperäistä kookkaampi kiintolevy.

Koska takuu ei ole ollut enää voimassa, ostajalla on lähtökohtainen näyttövelvollisuus siitä, että myydyssä tavarassa on ollut virhe. Lautakunta on kuitenkin vakiintuneessa ratkaisukäytännössään katsonut, että jos tavarassa ilmenee vika tai puute selvästi ennen tavarat normaalin käyttöänsä päättymistä eikä myyjätaho esitä selvitystä sen tueksi, että vika on aiheutunut ostajan puolella olevasta tai muusta myyjätahosta riippumattomasta syystä, tavarat oletetaan olevan virheellinen.

Lautakunta toteaa digiviritimen kiintolevyn kestävän normaalisti huomattavasti pidemmän ajan kuin se tässä tapauksessa on kestänyt. Myyjä ja maahantuoja eivät ole osoittaneet digiviritimen vikaantumisen johtuneen ostajasta eikä muukaan selvitys osoita sitä.

Kyseisen digiviritimen ei siten voida katsoa kestävyydeltään vastanneen sitä, mitä ostajalla on tällaisen tavarat kaupassa yleensä perusteltua aihetta olettaa. Kaupan kohteessa on näin ollen ollut kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n mukainen virhe. Takuuajan päättymisen ei poista myyjä-tahon virhevastuuta tavarasta.

Virheen johdosta K:lla on oikeus hinnanalennukseen. Hinnanalennuksen määrää arvioidessaan lautakunta on ottanut huomioon korjauskulujen määrän sekä toisaalta sen, että digivirittimeen on asennettu alkuperäistä kiintolevyä kookkaampi versio. Maahantuojan osalta vastuu rajoittuu kuitenkin vain niihin kuluihin, jotka maahantuojalle olisivat aiheutuneet, jos se itse olisi saanut suorittaa kiintolevyn vaihdon. Myyjäliikkeen osalta lautakunta katsoo virhettä vastaavan hinnanalennuksen määräksi 130 euroa ja maahantuojan osalta 80 euroa yhteisvastuullisesti tästä määrästä.

#### Suositus

Kuluttajariitalautakunta suosittaa, että A Oy ja B Oy suorittavat yhteisvastuullisesti K:lle hinnanalennusta siten, että A Oy:n suoritettava määrä on 130 euroa ja B Oy:n osalle tästä määrästä yhteisvastuullisesti suoritettavaksi jää 80 euroa.

Päätös oli yksimielinen. Diaarinumero [1754/32/08] (Kuluttajariitalautakunta 2009.)

#### 4.6 Case: Dvd-tallentimen kauppa. Tavarán virhe. Tiedonantovelvollisuus.

Kuluttaja (jäljempänä K) osti 23.12.2005 DVD -tallentimen, jonka hinta oli 399 euroa. Myyjäliike myönsi sille kahden vuoden takuun. K kertoo valituksessaan, että koska perhe ei itse hallinnut laitteiden teknisiä ominaisuuksia, ehtona ja vaatimuksena tälle laitteelle oli ollut vain hyvä laatu ja mahdollisimman pitkäikäinen tuote, riittävä tallennuskapasiteetti (80 GB) kiintolevyille, ajastettu tallennusmahdollisuus sekä mahdollisuus katsella toista kanavaa ja samalla tallentaa toista. Erityisesti tallennusmahdollisuus oli ollut tärkeä. Ostohetkellä tuote oli täyttänyt nämä kriteerit. Ostopäätös oli tehty myyjän antamien tietojen pohjalta. Laite oli toiminut moitteettomasti siihen asti, kun digilähetykset alkoivat. Tuolloin ostosta oli kulunut noin 1,5 vuotta. Digilähetysten alkamisen jälkeen tallennin toimi enää lähinnä vain toistolaitteena eli puolet sen ominaisuuksista jäi saavuttamatta.

Pitkällisten selvittelyjen jälkeen laitteen toimimattomuuden syyksi paljastui se, että siitä puuttui digiviritin. K toteaa laitteen olevan nyt käyttökelvoton, vaikka siinä ei varsinaista vikaa olekaan. Hän katsoo, että erikoisliikkeellä täytyy olla sellaista tietämystä

myymistään laitteista, jota ei voida edellyttää tavalliselta kuluttajalta.

Myyjäliike haluaa kuluttajariitalautakunnan kannan asiaan. Sen mukaan elinkeinonharjoittaja ei mitenkään kykene vastaamaan kaikkiin digisiirtymän aiheuttamiin vaatimuksiin.

#### Vaatimukset

K vaatii joko hinnanalennusta 200 euroa tai tallentimen vaihtamista sellaiseen laitteeseen, jossa on digiviritin. Vaihdoissa K ottaisi vastatakseen itse 200 euron osalta laitteen kulumisesta ja saamastaan käyttöhyödystä. Jos uusi tallennin maksaa yli 400 euroa, hän maksaa siinä tapauksessa 400 euron ylittävän osuuden kauppahinnasta itse.

Kaupantekohetkellä K ei ollut osannut edellyttää, että DVD -laitteessa pitäisi olla digiviritin, jos aikoo tallentaa sillä televisiolähetystyksiä. Sellaista teknistä tietämystä tavallisilla ihmisillä ei ollut. Hän oudoksuu myyjän menettelyä, kun myyjä myi laitteen, jonka tiesi olevan käyttökelvoton puolentoista vuoden kuluttua.

#### Vastaus

Myyjäliike toteaa vastauksessaan, että kyseinen laite on ostohetkellä vastannut vuoden 2005 kysyntää ja tarjontaa. Valitettavasti tuolloin ei kenelläkään ollut käytännön kokemusta digitaalisiin lähetystyksiin siirtymisestä ja sen tuomista useista ongelmista. Kyseisestä tallentavasta DVD -soittimesta ei puutu digiviritintä, koska siinä ole sellaista luvattu olevankaan. Laite toimii edelleen. Tallennustoiminta toimii samalla periaatteella kuin markkinoilla olevat yksiviritteiset tallentavat digisovittimet.

#### Valittaja vastauksesta

K toteaa, että jos myyjä olisi sanonut, ettei laite sisällä digiviritintä, hän olisi valinnut sellaisen DVD -tallentimen, joka olisi toiminut vastaavalla tavalla vielä vuosienkin kuluttua. Sellaisten laitteiden hinnat eivät tuolloin ilmeisesti olleet kuin 100-150 euroa kalliimmat verrattaessa K:n ostamaan tallentimeen. Hinta ei olisi ollut ostohetkellä kynnyskysymys.

## Ratkaisun perustelut

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 §:n mukaan tavaran on lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Jos muuta ei voida katsoa sovitun, tavaran tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen tavaran kaupassa perusteltua aihetta olettaa.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 13 §:n mukaan tavarassa on virhe myös silloin, jos tavara ei vastaa niitä tietoja, jotka myyjä on antanut tavaran ominaisuuksista tai käytöstä tavaraa markkinoitaessa. Tavaraa ei kuitenkaan pidetä virheellisenä, jos tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu. Myyjä ei vastaa tässä momentissa tarkoitettua virheestä myöskään, jos hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavaran kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa.

Jollei virheen korjaaminen tai virheettömän tavaran toimittaminen tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta 18 §:ssä tarkoitettulla tavalla, ostaja saa kuluttajansuojalain 5 luvun 19 §:n mukaan vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kaupan, paitsi jos virhe on vähäinen.

Kuluttajariitalautakunta toteaa kysymyksessä olevan tallentavan DVD -laitteen kaupantapahtuneen aivan vuoden 2005 lopulla. Vuonna 2004 digitelevisiion näkyvyysalue on kattanut jo noin 94 prosenttia väestöstä. Näin ollen vuonna 2005 kodinkoneliikkeiden myyjien tiedossa on täytynyt olla tiedot digitaalisiin lähetyksiin siirtymisistä ja sen aikaansaamista laitevaatimuksista. Myyjien velvollisuus on ollut neuvoa televisiovastaanottimien ja niiden oheislaitteiden ostajia näistä seikoista.

Lautakunta toteaa, että myyjäliike on tässä tapauksessa laiminlyönyt kuluttajansuojalain 5 luvun 13 §:n mukaisen tiedonantovelvollisuutensa. Myyjäliikkeen olisi tullut ilmoittaa kaupantekohetkellä K:lle, että kyseisen tallentavan DVD -laitteen ominaisuuksiin kuuluvat ajastustoiminnot ja samanaikaisen toisen kanavan katselu- ja toisen kanavan tallennustoiminnot eivät digitelevisiokauteen siirryttäessä tulisi enää toimimaan ilman digitelevisiion tai digiviritimen hankkimista.

Edellä olevan nojalla lautakunta toteaa, että kaupan kohteessa on ollut kuluttajansuojalain 5 luvun 13 §:n mukainen virhe. Virheen johdosta K:lla on oikeus hinnanalennukseen. Lautakunta pitää K:n vaatimaa 200 euron hinnanalennusvaatimusta virhettä vastaavana ottaen huomioon sen, että laite on toiminut vain 1,5 vuotta, ja hyväksyy sen.

Lautakunta toteaa, että osapuolet voivat halutessaan kuitenkin sopia DVD -laitteen vaihtamisesta uuteen, jos he pääsevät yhteisymmärrykseen välirahan määrästä.

#### Suositus

Kuluttajariitalautakunta suosittaa, että myyjäliike suorittaa K:lle hinnanalennuksena 200 euroa.

Päätös oli yksimielinen. Diaarinumero [4347/32/07] (Kuluttajariitalautakunta 2008.)

#### 4.7 Case: Digitaalikamera. Puuttuva suomenkielinen käyttöohje.

Kuluttaja (jäljempänä K) tilasi 7.8.2007 elinkeinonharjoittajalta (jäljempänä EH) digitaalikameran, joka toimitettiin hänelle 15.8.2007. Kameran hinta oli 179,51 euroa. Kameran mukana saapui ainoastaan ranskankielinen käyttöohje. K katsoo, että hänellä on oikeus saada kameran suomenkielinen käyttöohje.

#### Vaatimus

K vaatii suomenkielistä käyttöohjetta, koska kuluttajansuojalain mukaan sellainen on tässä tapauksessa toimitettava.

EH:n asiakasneuvoja oli kehottanut K:a palauttamaan tuotteen, jollei hän tyydy siihen, että mukana ei ole suomenkielistä käyttöohjetta. Maahantuojalta saadun ilmoituksen mukaan kameran suomenkielinen käyttöohje maksaa 60 euroa.

#### Vastaus

EH on internetissä toimiva ranskalainen yritys. Sen myymien tuotteiden kaikki tiedot on mainittu yrityksen kotisivuilla. Nyt kyseessä olevan digitaalikameran teknisten tieto-



jen kohdalla on mainittu kaikki saatavilla olevat käyttöoppaat. Niistä käy ilmi, että suomenkielistä käyttöohjetta ei ole saatavilla. Internetsivujen FAQ -osiossa on myös kerrottu tarkasti mahdollisista käyttöohjeista.

EH katsoo, että asiakkaita informoidaan hyvin käyttöohjeiden osalta kotisivuilta löytyvien tietojen perusteella. EH on esittänyt sovintoratkaisuna 20 euron hyvitystä puuttuvan suomenkielisen käyttöohjeen vuoksi.

#### Ratkaisun perustelut

Kuluttajansuojalain 5 luvun 12 a §:n mukaan tavarassa on virhe, jos sen yhteydessä ei luovuteta ostajalle sellaisia ohjeita, jotka ovat tarpeen tavarantoimituksen asentamista, kokoonpanoa, käyttöä, hoitoa tai säilytystä varten.

Asiassa on riidatonta, että K oli saanut EH:lta tilaamansa kameran mukana ainoastaan ranskankieliset käyttöohjeet. Ottaen huomioon, että digitaalikamera on teknisiltä ominaisuuksiltaan monimutkainen laite sekä se ettei K:lla voida olettaa olevan kameran käyttämistä varten tarvittavaa tietoa jo muutenkin tietoa, lautakunta katsoo, että käyttöohjeiden toimittaminen suomenkielisinä on tässä tapauksessa ollut tarpeellista. Lautakunta toteaa, ettei asian arviointia muuta mahdollinen EH:n internetsivuilla ollut maininta kielistä, joilla käyttöohje on ollut kyseiseen kameraan saatavilla.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaan ostajalla on oikeus vaatia, että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavarantoimituksen. Tällainen oikaisu on suoritettava kohtuullisessa ajassa ja siten, ettei ostajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa.

Koska kameran mukana ei ole tässä tapauksessa tullut suomenkielistä käyttöohjetta, lautakunta katsoo, että EH:n tulee korjata siinä oleva virhe toimittamalla K:lle kameraa koskeva suomenkielinen käyttöohje, mikäli sellainen on saatavilla.

#### Suositus

Kuluttajariitalautakunta suosittaa, että EH toimittaa K:lle digitaalikameraa koskevan suomenkielisen käyttöohjeen, mikäli sellainen on saatavilla, tai että EH vaihtoehtoisesti korvaa tositetta vastaan suomenkielisen käyttöohjeen hankkimisesta K:lle aiheutuneet kustannukset. Diaarinumero [2958/36/07] (Kuluttajariitalautakunta 2008.)

#### 4.8 Case: Multimediaprojektorin lampun kestävyys. Markkinointitiedot internetissä. Takuuajan merkitys.

Kuluttaja (K) osti 17.1.2003 2 200 euron hintaisen Sanyo PLV-Z1 multimediaprojektorin elinkeinonharjoittaja 1:ltä (EH1). Projektorin maahantuoja on elinkeinonharjoittaja 2 (EH2). Laitteelle annettiin kahden vuoden takuu ja laitteen lampulle K:n mukaan 300 tunnin/0,5 vuoden takuu. Valitus koskee lampun kestoikää.

##### Vaatimukset

K vaatii korvauksena uuden lampun hinnan kuluineen eli 384,30 euroa. Uuden LMP 54 PLV-Z1 -lampun hinta oli 305 euroa ja sen toimituskulut maksoivat 10 euroa sekä arvonlisävero 69,30 euroa.

Videoprojektorin tuottama kuva alkoi himmetä 1200 tunnin käytön jälkeen 30.8.2003 ja viikonlopun aikana kuvasta muodostui katselukelvoton. Uuden lampun asentamisen jälkeen kuva oli taas moitteeton. EH2 internetsivuilla lampun mainostetaan kestävän 2000 tuntia ja eco modessa 3000 tuntia. K oli käyttänyt projektoria eco moodissa, joka on hieman tummempi kuva elokuvia varten. Projektoria on käytetty sen käyttöohjeiden mukaisesti.

##### Vastaus

1. EH2:n mukaan projektorin lampun ostohetken takuun pituus oli 500 tuntia tai puoli vuotta. K:n valituksen mukaan kumpikin lampun takuuajoista oli mennyt umpeen.

EH2:n Internet-sivuilla on ilmoitettu seuraavaa: ”lampun kesto 2000 h (3000 h eco mode)”. Kyseessä on markkinointi-informaatio eikä virallinen takuu. Teksti on suomennotettu englanninkielestä ”expected lamp life” eikä käännös ole ehkä aivan oikea. Internetsivujen tekstiä on sittemmin muutettu. Tuntimäärät perustuvat laitteen valmistajan kokemuksiin lamppujen keskimääräisistä käyttöajoista.

Lampun kestoikään vaikuttavat monet tekijät. Sen kestoikää lyhentävät puutteellinen ilmankierto, ympäristön poikkeuksellinen lämpötila, ilmassa oleva savu ja pöly, laitteen liikuttaminen sen ollessa lämmin, erityisesti lämpimänä olevan laitteen saamat täryk-

set ja kolhut, virran katkaiseminen laitteesta liian nopeasti katselun jälkeen, virran toistuva päälle ja pois kytkeminen sekä projektorin käyttö niin sanotussa normaali moodissa ja eco moodissa. Valmistajan ilmoittama lampun kestoikä voidaan saavuttaa käyttäessä lamppua annettujen ohjeiden mukaisesti normaaleissa olosuhteissa.

2. EH1 ei ole suoraan tai epäsuoraan luvannut lampun kestoikäsi 2000 tai 3000 tuntia. Projektorien lamput ovat normaalistikin vaihtelevasti lyhytikäisiä, herkkiä laitteita. K:lla olleen lampun kestoikä eli 1200 tuntia perustuu ainoastaan hänen omaan arviointonsa. K:lle ilmoitettiin kaupantekotilanteessa lampun takuuksi 500 tuntia tai kolme kuukautta, kumpi ensin täyttyy. K oli tyytyväinen takuuseen eikä kertonut saaneensa asiasta muuta informaatiota. K:n lamppu oli siten kestänyt kauemmin kuin sille luvattun alimman hyväksyttävän toiminta-ajan. EH1 katsoo, ettei se ole vastuussa EH2:n nettisivuista.

Lampun himmennettyä 30.8.2003 K ei ottanut yhteyttä myyjäliikkeeseen, vaan osti uuden edullisimmaksi katsomastaan paikasta.

Multimediaprojektorin lamppu on varsin monimutkainen tekninen laite, joka kuluu käytössä vaihtelevalla nopeudella. Lamppu sisältää polttimon, heijastimen ja suoja-kuoren, jotka kaikki on pakattu yhteen moduuliin. Lamppu on suuritehoinen, suunnattava halogeenivalaisin. Lampun käyttöikään vaikuttavat useat seikat, jotka on lueteltu maahantuojaan vastauksessa.

EH1 on liittänyt vastaukseensa osan Internet-sivuilla käydystä multimediaprojektorin lamppua koskevasta keskustelusta, jossa K on esiintynyt nimimerkillä cybo. Keskustelunpätkä osoittaa EH1:n mukaan, että K saattaa muistaa väärin lampun käyttötunnit. EH1 on tämän perusteella laskenut käyttötunneiksi 1590.

Koska EH1 pitää harmillisena lampun aikaisempaa himmenemistä siitä, mitä K oli odottanut, liike neuvotteli maahantuojaan kanssa lampulle erittäin edullisen sisäänostohinnan ja tarjosi lamppua tällä hinnalla K:lle. Lampun tarjoushinta on 320 euroa + alv 22 % eli neljänneksen normaalia hintaa alhaisempi. Tarjous on edelleen voimassa.

## Ratkaisu

Kuluttajansuojalain 5 luvun mukaan tavarahan on kestävyydeltään ja muuten vastattava sitä, mitä kuluttajalla on yleensä sellaisen tavarahan kaupassa aihetta olettaa tai siinä on virhe. Tavarassa on kuluttajansuojalain 5 luvun 13 §:n mukaan myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tavarahan ominaisuuksista tai käytöstä, jotka myyjä tai joku muu aikaisemmassa myyntiportaassa tai myyjän lukuun on antanut tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa. Myyjä ei kuitenkaan vastaa tällaisesta virheestä, jos hän osoittaa, että hän ei ollut eikä hänen olisi pitänytkaan olla selvillä annetuista tiedoista, että tiedot eivät ole voineet vaikuttaa kauppaan tai että tiedot on ajoissa selkeällä tavalla oikaistu.

K on saanut maahantuojan Internet-sivuilta tiedon, että hänen projektorinsa lamppu kestää 2000 tuntia, ”eco mode” 3000 tuntia. Hänelle on kaupanteon yhteydessä annettu lampulle takuu 300 tunniksi tai puoleksi vuodeksi.

Lampun todelliset käyttötunnit ovat jääneet epäselviksi. K:n mukaan ne olivat 1200 tuntia ja EH1:n mukaan 1590 tuntia. K ei ole esittänyt kertomansa käyttötuntimäärän osoittamiseksi selvitystä. Tässä tapauksessa sillä ei asian ratkaisun kannalta ole kuitenkaan juurikaan merkitystä. Asiassa on arvioitava, mikä on toisaalta maahantuojan Internet-sivuillaan mainostaman käyttöajan ja toisaalta takuun pituuden merkitys virhearvioinnissa.

Maahantuojan Internet-sivuilla olevien tietojen on katsottava olevan tai ainakin niiden pitäisi olla myyjän tiedossa, joten myyjä vastaa niistä siitä riippumatta, tiesikö hän todellisuudessa niistä. Tiedot olisi pitänyt nimenomaisesti oikaista ennen kaupantekoa. Lautakunta katsoo, ettei ilmoitusta takuun pituudesta voi pitää tällaisena oikaisuna. Yleensä hyödykkeet kestävät ja niiden pitääkin kestää huomattavasti kauemmin kuin niille annettu takuu eikä takuuaikaa voi pitää tavarahan kestoikä. Takuuajalla voi kuitenkin olla merkitystä sille, mitä kuluttaja voi tavarahan kestoikästä olettaa.

Lautakunta katsoo, että K on voinut markkinoinnissa annettujen tietojen nojalla perustellusti uskoa lampun kestävän noin 2000 tuntia. Myyjä ei ole voinut osoittaa, ettei tiedolla olisi ollut merkitystä ostopäätöksen kannalta. Takuu aika ei ole ollut sellainen, että se olisi lyhentänyt perustellusti oletettavaa lampun kestoikää. Lamppu on selvityksen mukaan kestänyt noin 1200-1600 tuntia.

Kuluttajansuojalain 5 luvun 18 §:n mukaan myyjällä on oikeus oikaista tavarassa oleva virhe korjaamalla se tai vaihtamalla virheettömään tavaraan, jos hän ostajan ilmoitettua siitä viipymättä tarjoutuu tekemään sen.

Tässä tapauksessa K on ostanut uuden lampun ilmoittamatta myyjälle virheestä. Lautakunta katsoo, ettei hänellä ole oikeutta hinnanalennukseen tai kaupan purkuun, koska myyjä ei saanut tilaisuutta virheen oikaisemiseen. Hänellä on kuitenkin oikeus korvaukseen vahingostaan kuluttajansuojalain 5 luvun 20 §:n mukaisesti.

Tässä tapauksessa K:lle aiheutunut vahinko on uuden lampun hinta toimituskuluineen, yhteensä 384,30 euroa.

K:lla ei ole oikeutta saada korvausta toimituskuluista, koska niitä ei olisi myyjällekään aiheutunut, jos se olisi saanut oikaista virheen. Lampun hinnasta K:lla on oikeus saada korvausta se määrä, mitä lamppu olisi myyjälle maksanut vähennettynä K:n lampusta saamalla käyttöhyödyllä. Tämän mukaisesti lautakunta arvioi korvauksen määräksi 220 euroa.

#### Suositus

Kuluttajavalituslautakunta suosittaa, että EH1 maksaa K:lle 220 euroa.

Päätös oli yksimielinen. Diaarinumero [13/36/2680] (Kuluttajariitalautakunta 2005.)

## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Usein kuluttajat eivät ole tietoisia virhevastuun sisällöstä tai sen olemassa olost. Hyvin tyypillistä on myös sekoittaa käsitteet virhevastuu ja takuu keskenään. Opinnäytetyön tarkoituksena olikin selventää kauppiaan virhevastuun sisältöä sekä tehdä selkeä ero käsitteiden takuu ja virhevastuu välille. Selvitettäviä asioita olivat ketä virhevastuun säännökset koskevat, milloin tavarassa on virhe, miten kuluttajan tulee toimia huomattuaan tavarassaan virheen ja miten virhe voidaan oikaista.

Takuu on valmistajan, kauppiaan tai maahantuojan vapaaehtoinen lupaus tuotteen toimivuudesta tiettyä aikana. Takuuaikana rikkoutunut tuote yleensä korjataan tai vaihdetaan ilman suurempia vaatimuksia ja velvoitteita kuluttajalta. Pitkä takuu-aika toimiikin monen kaupan sekä maahantuojan myyntivalttina. Kolikon kääntöpuolena on kuitenkin uskomus, ettei takuuajan päätyttyä kuluttajalla ole mitään oikeuksia saada korvausta tai huoltoa rikkoutuneen tuotteen tilalle. Muutamassa tapauksessa käykin ilmi, ettei myyjä tai maahantuoja olekaan niin innokas korjaamaan tai ottamaan vastuuta rikkoutuneesta tuotteesta vaan vetoavat takuuajan umpeutumiseen. Useilla kaupoilla on niin sanottuja ostotakuuta tai tuplaturvia. Kuluttaja voi ostaa tuotteelleen lisätakuun, kuten casessa: Televisio pimeänä, oli tehty. Usein nämä tuplaturvat menevät päällekkäin kotivakuutuksen kanssa, jolloin saatu hyöty on olematon. Television oletetaan kestävän kuitenkin vähintään viisi vuotta ja riski sen rikkoutumisesta esimerkiksi putoamalla on häviävän pieni. Virhevastuun piiriin kuuluu tuotteen kohtuullinen käyttöikä. Kohtuullinen käyttöikä vaihtelee tavarain ominaisuuksien tai käyttötarkoituksen mukaan. Kohtuullisen kestoajan määrittäminen voi olla hankalaa, koska mitään varsinaisia taulukoita tai laissa määriteltyjä aikarajoja ei ole tehty. Kauppiaan ja kuluttajan mielipide kestoajasta voi vaihdella suuresti, kuten muutamassa esimerkkitapauksessa tulee ilmi. Vaikka takuu-aika olisikin umpeutunut, se ei tarkoita myyjän virhevastuun loppumista tuotteesta.

Internetin yleistyessä ostoksia tehdään yhä enemmän internetin kautta ja tuotteita tilataan myös ulkomailta paremman valikoiman ja edullisempien hintojen vuoksi. Kuluttajat eivät ole usein tietoisia omista oikeuksistaan ostaessaan tuotteen paikallisesta marketista ja rajat ylittävä internet-kauppa sotkee tilannetta lisää. Tilattaessa tuotteita ulkomailta kannattaa huomioida, että kuluttajansuojalain sisältö vaihtelee eri maiden kesken, eikä aina voi vedota Suomen kuluttajansuojalakiin. Jopa Euroopan u-

nionin jäsenvaltioiden välillä on suuria eroavaisuuksia kuluttajansuojalain sisällön kesken. Esimerkkitapauksessa kuluttaja oli ostanut digitaalikameran ranskalaisesta internet-kaupasta. Kameran mukana ei toimitettu suomenkielisiä käyttöohjeita, josta oli maininta internet-sivuilla kameran teknisten tietojen yhteydessä. Ostaja oli vaatinut myöhemmin kauppiasta toimittamaan hänelle suomenkielisen käyttöohjeen. Koska myyjä ei suostunut toimittamaan käyttöohjetta, ostaja valitti kuluttajariitalautakuntaan. Lautakunta suositti ratkaisussaan kauppiasta toimittamaan käyttöohjeet kuluttajalle. Mikäli kyseessä olisi ollut puhtaasti ranskalainen yritys, joka ei markkinoisi tuotteitaan suomalaisille, niin kuluttajalla ei olisi ollut perusteita vaatia suomenkielistä käyttöohjetta.

Tuotteesta annettavilla tiedoilla on suuri merkitys arvioitaessa onko tuotteessa virhe. DVD-tallennin esimerkissämme kuluttajariitalautakunnan päätöksen mukaan tuotteessa oli virhe, koska kauppias ei ollut antanut tuotteesta tarvittavia tietoja ostohetkellä. Tuotteessa ei ollut teknisesti mitään vikaa, mutta myyjä laiminlöi tiedonantovelvollisuutensa ja asiakas päätyi ostamaan tuotteen, joka ei enää reilun vuoden päästä vastannut käyttötarkoitusta, johon hän sen oli tarkoittanut.

Toinen esimerkkimme käsitteli multimediaprojektorin lampun rikkoutumista. Lamppu oli kestänyt sille myönnetyn takuuajan moitteetta, mutta myöhemmin rikkoutunut. Kuluttajan mukaan lampun pitäisi kestää maahantuojaan Internet-sivuillaan ilmoittaman ajan, jota kuluttajan lamppu ei ollut kestänyt. Kauppias vastauksessaan lautakunnalle kiisti lupanneensa suoraan tai epäsuoraan lampulle maahantuojaan ilmoittamaa kestoikää. Maahantuoja puolestaan ilmoitti kyseisen tekstin olevan ainoastaan markkinointi-informaatio, eikä mikään virallinen takuu. Lautakunnan mukaan kuluttajalla on kuitenkin ollut perusteltu syy olettaa lampun kestävän maahantuojaan sille ilmoittaman eliniän ajan sekä myyjän pitäisi olla ollut tietoinen maahantuojaan Internet-sivuilla antamassa lupauksesta ja pitänyt oikaista se kuluttajalle ennen ostohetkeä. Ratkaisu olisi voinut olla erilainen, mikäli maahantuoja ei olisi ilmoittanut lampulle kyseistä käyttöikää, silloin lautakunta olisi joutunut pohtimaan, mikä on vastaavien lampujen odotettu elinikä.

Internetistä löytyviltä kuluttajaviranomaisten sivuilta löytyy erittäin hyviä vinkkejä sekä esimerkkejä miltei jokaiseen tilanteeseen. Kuluttajan omatoimisuus ja aktiivisuus pulmatilanteisiin sekä etukäteen asioista selvää ottaminen on tervettä järkeä ja erittäin suositeltavaa. Jos asia ei suju suoraan kauppiaan kanssa kannattaa ottaa yhteyttä kulut-

tajaoikeusneuvojaan. Kuluttajaoikeusneuvojan sivuilta löytyy myös valmis lomake rek-lamaatiota varten. Maltti on valttia oli kyseessä sitten pienempi ostos tai rahallisesti suurempi.



## 5 LÄHDELUETTELO

## Kirjallisuus:

Laiho, M. 2005. Virhevastuu toimii takuuajan jälkeenkin. Kuluttaja 3/2005.

Majander, O. 2008. Takuulla toimivaa. MikroBitti 3/2008

Turunen, S., Sario S., Tainio, R., Luukko, M. & Leino, T., 2005. Kuluttajan käsikirja. Edita Prima Oy Helsinki.

Ämmälä, T. 2002. Virhe : erityisesti kuluttajankaupassa ja asuntokaupassa. WSOY lakitieto, Helsinki

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Talentum Helsinki

Ämmälä, T. 1996. Uudistunut kuluttajansuoja. Lakimiesliiton kustannus Helsinki

## Internet:

Euroopan kuluttajakeskus 2009 Euroopan kuluttajakeskus Saatavilla:

<http://www.ecc.fi/Page/85531753-c6e5-454a-8c42-758dc8cba763.aspx>

(Luettu 17.4.2009)

(Lu-

Kuluttajariitalautakunta 2009. Kuluttajariitalautakunta.

Saatavilla: <http://www.kuluttajariita.fi/?language=fi&linkID=0&subLinkID=0>

(Luettu 17.4.2009)

Kuluttajariitalautakunta 2009. Lautakunnan ratkaisuja. Saatavilla:

<http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/?action=new>

(Luettu 17.4.2009)

Kuluttajavirasto 2007. Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa. Saatavilla:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d7df30c3-353d-4576-a3cfa12037310db8/Virhevastuu%20ja%20takuu%20kulutustavaran%20kaupassa%20.pdf> (Luettu 13.01.2009)

Kuluttajavirasto 2009. Kuluttajaneuvonta. Saatavilla:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/0662223b-2964-4b66-8fac-f11c8be70df1.aspx> (Luettu 24.4.2009)

Musta Pörssi 2008. 4 vuoden Tuplaturva. Saatavilla:

<http://www.mustaporssi.fi/index.php?id=593> (Luettu 26.11.2008)

Taponen Sirkku 2008. Tiivis takuuoppi. Saatavilla:

<http://www.taloussanomat.fi/raha/2008/08/30/tiivis-takuuoppi/200822218/139>  
(Luettu 1.12.2008)

# LIITE VALITUS YRITYKSELLE TAVARAN VIRHEESTÄ

Yritys	Yrityksen nimi	
	Osoite	Postinumero ja -toimipaikka
Valituksen kohde	Virheellinen tavara	
	Tavara ostettu (aika ja paikka)	
	Virhe havaittu (aika)	
	Virheen kuvaus	
	Takuu <input type="checkbox"/> Takuu voimassa <input type="checkbox"/> Takuuaika päättynyt <input type="checkbox"/> Takuuta ei ollut	
	Tavarahan palauttaminen yritykselle virheen selvittämistä varten <input type="checkbox"/> Tavara toimitettu <input type="checkbox"/> Tavara toimitetaan <input type="checkbox"/> Tavaraa ei ole toimitettu	
Vaatus	<input type="checkbox"/> Tavara korjataan sellaiseksi kuin se oli ennen virhettä tai se vaihdetaan uuteen <i>Mikäli korjaus tai vaihto ei onnistu</i>	
	<input type="checkbox"/> Hinnanalennus € tai <input type="checkbox"/> Kaupan purkaminen	
	Vahingonkorvaus virheestä aiheutuneista taloudellisista kustannuksista _____ € matkakuluja _____ € postikulua _____ € puhelinkuluja _____ € muita kuluja, mitä _____ _____ € yhteensä	
Valituksen tekijä	Nimi	
	Osoite	Postinumero ja -toimipaikka
	Puhelinnumero	Sähköpostiosoite
	Pankkiyhteys ja tilinumero, jolle korvaus maksetaan	
Päiväys	Aika ja paikka	

Odotan yrityksenne vastausta kahden viikon kuluessa.  
 Sen jälkeen minulla on mahdollisuus ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan maistraateissa.

